

# Norme Contrattuali Mediolanum Conto Deposito

24 FEBBRAIO 2023



Gentile Cliente,

il presente documento, a disposizione di tutti i nostri Clienti e potenziali Clienti, contiene le norme generali di Contratto relative al rapporto tra la Banca e il Cliente, le norme che regolano il Conto Deposito di Banca Mediolanum, le norme generali che disciplinano i Servizi di pagamento offerti dalla Banca nell'ambito del rapporto di Conto Deposito nonché, in ultimo, le norme relative al Servizio di Banca Diretta (di seguito tutte congiuntamente denominate anche le "Norme Contrattuali").

Si precisa pertanto che:

- i contenuti del modulo di apertura relativo al Conto Deposito ("Modulo"), delle Norme Contrattuali e del Foglio Informativo coincidente con il Documento di sintesi che le sono stati consegnati costituiscono complessivamente la **proposta della Banca all'adesione ai predetti servizi ("Proposta")**;
- l'adesione ai servizi di cui al primo capoverso (di seguito anche i "Servizi") viene accettata dal Cliente con la firma del Modulo;
- affinché l'accettazione da parte del Cliente possa essere ritenuta valida dalla Banca, il Modulo dovrà:
  - a) essere firmato e compilato in tutte le sue parti a cura del Cliente, nonché completo di tutti gli allegati previsti a corredo;
  - b) essere trasmesso alla sede della Banca secondo le modalità definite nelle Norme Contrattuali;
  - c) essere regolarmente conclusa la procedura di identificazione del Cliente nei termini e nelle modalità specificate nel Modulo.

Per qualsiasi esigenza di chiarimento in merito a questo documento e ai servizi offerti, Banca Mediolanum è sempre a Sua disposizione attraverso il Suo Family Banker, il Banking Center al Numero Verde 800.107.107 e l'indirizzo di posta elettronica [info@bancamediolanum.it](mailto:info@bancamediolanum.it).

Basiglio (MI), 24 febbraio 2023

Banca Mediolanum S.p.A.  
L'Amministratore Delegato  
Massimo Doris





## INDICE

### PARTE PRIMA

Glossario .....	6
Sintesi delle principali norme richiamate in Contratto .....	9

### PARTE SECONDA

<b>SEZIONE A</b> NORME GENERALI DI CONTRATTO RELATIVE AL RAPPORTO BANCA-CLIENTE .....	12
<b>SEZIONE B</b> NORME GENERALI CHE REGOLANO IL CONTO DEPOSITO DI BANCA MEDIOLANUM .....	21
<b>SEZIONE C</b> NORME GENERALI CHE REGOLANO I SERVIZI DI PAGAMENTO .....	23
<b>SEZIONE C I</b> PRINCIPALI SERVIZI DI PAGAMENTO OFFERTI NELL'AMBITO DEL CONTO DEPOSITO DI BANCA MEDIOLANUM .....	38
<b>SEZIONE D</b> NORME CHE REGOLANO IL SERVIZIO DI BANCA DIRETTA TELEFONICA E TELEMATICA .....	39
<b>SEZIONE E</b> INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	43

**GLOSSARIO**

**Account Information Service Provider (AISP)** indica la Terza Parte che presta il Servizio di Account Information Service (AIS).

**Account Information Service (AIS)** indica il Servizio fornito tramite un Account Information Service Provider (AISP) attraverso cui il pagatore, avente conto accessibile online, può ottenere, grazie ad una piattaforma online, un'informazione completa su tutti i propri conti di pagamento, anche se intrattenuti con molteplici prestatori di servizi di pagamento.

**Addebito diretto SEPA Direct Debit o SDD** indica un Servizio di Pagamento simile al RID, con cui il Cliente Beneficiario dà un Ordine di Pagamento alla Banca di addebitare l'importo (in euro) indicato nell'SDD sul Conto Corrente del Debitore intrattenuto presso una qualsiasi altra banca operante sul territorio della SEPA - Single Euro Payments Area (Area Unica dei Pagamenti in Euro) - cioè l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i Paesi che ne fanno parte, secondo condizioni di base, diritti ed obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione all'interno della SEPA. L'SDD è utilizzabile dal Cliente della Banca a condizione che quest'ultima e la banca dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Direct Debit Scheme Rulebook.

**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** indica un organismo indipendente e imparziale al quale il Cliente può rivolgersi - dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la Banca - in caso di controversie con la Banca riguardanti Servizi Bancari, come ad esempio i Conti Correnti, i mutui ed i prestiti personali. L'Arbitro Bancario Finanziario può decidere sulle controversie di valore fino a 200.000 euro, se il Cliente chiede una somma di denaro; senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. Le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario non sono vincolanti, ma se la Banca non le rispetta, il suo inadempimento è reso pubblico. L'Arbitro Bancario Finanziario offre un'alternativa stragiudiziale rispetto al ricorso al giudice; tuttavia, se il Cliente non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, può comunque rivolgersi al giudice, fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente in materia di mediazione civile obbligatoria.

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

**ATM** indica gli sportelli automatici delle banche.

**Banca** indica Banca Mediolanum S.p.A.

**BCE** indica la Banca Centrale Europea.

**Bonifico** indica il Servizio di Pagamento con cui un Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un beneficiario.

**Bonifico SEPA o SEPA Credit Transfer (SCT)** indica un Servizio di Pagamento attraverso cui la banca trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA. Il bonifico SEPA è utilizzabile dal Cliente a condizione che la Banca e la banca dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Credit

Transfer Scheme Rulebook. Il SEPA Credit Transfer può essere utilizzato per effettuare Operazioni di Pagamento singole e di massa (bulk payments) di qualunque importo.

**Capogruppo** indica Banca Mediolanum S.p.A., con sede legale in via Francesco Sforza - Palazzo Meucci, 20079 Basiglio (MI).

**Chiusura della Giornata Operativa** indica il momento di una Giornata Operativa nel quale è interrotta l'ordinaria attività della Banca.

**Cliente al Dettaglio** indica - ai sensi delle disposizioni riguardanti la "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari" emesse dalla Banca d'Italia in data 29 luglio 2009:

- i Consumatori;
- le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale;
- gli enti senza finalità di lucro;
- le imprese che occupano meno di 10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.

**Cliente Beneficiario** indica il Cliente, quando è destinatario dei fondi oggetto di un'Operazione di Pagamento.

**Cliente Pagatore** indica il Cliente che autorizza l'addebito di un'Operazione di Pagamento sul proprio Conto, sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento provenga dal medesimo soggetto, sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento provenga dal Cliente Beneficiario dello stesso o per il suo tramite.

**Cliente** indica il Cliente titolare del Contratto.

**Codice del Consumo** indica il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e sue successive modificazioni.

**Codice delle Assicurazioni Private o "CAP"** indica il D.Lgs. 7 settembre 2005, n. 209 e sue successive modificazioni.

**Codice One Time Password** (o "Codice OTP") indica un codice riservato, ad uso esclusivo del Cliente, che viene generato una tantum dalla Banca e inviato in tempo reale al Cliente. Tale codice OTP, che sarà diverso di volta in volta, è trasmesso al Cliente tramite SMS ("Short Message Service") al numero di cellulare, dichiarato dal Cliente alla Banca.

**Conciliatore Bancario Finanziario** indica un esperto indipendente al quale il Cliente o la Banca possono rivolgersi in caso di controversie (di qualunque valore), affidandogli il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo. Il Conciliatore Bancario Finanziario è un soggetto diverso dal giudice. Il Cliente, la Banca o entrambi richiedono al Conciliatore Bancario Finanziario di organizzare un incontro di mediazione. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile ricorrere al giudice, fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente in materia di mediazione civile obbligatoria.

**Condizioni Generali** indica le Condizioni generali relative al rapporto Banca-Cliente, riportate nella Parte Seconda, Sezione A delle Norme Contrattuali.

**Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento** indica le norme che disciplinano l'emissione di ogni specifico Strumento di Pagamento e l'erogazione di ogni specifico Servizio di Pagamento, a debito o credito del Conto.

**Condizioni Speciali** indica le condizioni caratteristiche di ciascun Servizio.

**Consulente Finanziario** abilitato all'offerta fuori sede (anche "Consulente Finanziario") indica la persona fisica iscritta all'albo di cui all'Art. 31 TUF, e che esercita professionalmente l'offerta fuori sede come dipendente, agente o mandatario della Banca.

**Consumatore** indica la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**Conto Deposito (o anche Conto)** indica il conto di Deposito acceso dal Cliente presso la Banca in forza del perfezionamento del Contratto.

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

**Contratto** indica il complesso della seguente documentazione e più precisamente: "Modulo", "Foglio Informativo coincidente con il Documento di Sintesi" e le "Norme Contrattuali" (quest'ultime contenenti le norme generali di Contratto relative al rapporto tra la Banca e il Cliente, le norme che regolano il Conto Deposito, le norme generali che disciplinano i Servizi di Pagamento offerti dalla Banca nell'ambito del rapporto del Conto Deposito nonché, in ultimo, le norme relative al Servizio di Banca Diretta).

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

**Device** indica gli apparati aventi funzioni di telefonia mobile (es. smartphone) di esclusiva disponibilità del Cliente.

**Documento di Sintesi** indica il documento che riporta in maniera personalizzata le condizioni economiche pubblicizzate nel Foglio Informativo relativo allo specifico tipo di Servizio prestato al Cliente.

**Euro** indica la moneta avente corso legale nell'area dell'euro.

**Family Banker** indica la persona fisica in possesso della qualifica di Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede di cui all'Art. 31 del TUF nonché di intermediario assicurativo iscritto alla Sezione E) del registro di cui all'Art. 109 del CAP, che opera per conto della banca.

**Foglio Informativo** indica il documento che riporta informazioni sulla Banca, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dei Servizi prestati al Cliente.

**Giornata Operativa** indica qualsiasi giorno feriale in cui gli sportelli della Banca o, se del caso, della filiale interessata, sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla clientela e in cui la Banca può regolare le Operazioni di Pagamento (come di seguito definite) sul sistema interbancario.

**Gruppo Bancario Mediolanum** indica, collettivamente, Banca Mediolanum S.p.A. e le società bancarie, finanziarie e strumentali da questa controllate ai sensi dell'Art. 60, D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385.

**Gruppo Mediolanum o Gruppo o Conglomerato Finanziario Mediolanum** indica, collettivamente, Banca Mediolanum S.p.A., unitamente alle società che rientrano nel perimetro di consolidamento di quest'ultima, ai sensi dell'Art.

93, TUF (delle quali fanno parte anche le società appartenenti al Gruppo Bancario Mediolanum).

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

**Informazioni e Condizioni Obbligatorie** indica le informazioni e le condizioni relative ai singoli Servizi di Pagamento che sono fornite al Cliente prima della sottoscrizione del Contratto e, successivamente, ogni volta in cui il Cliente ne faccia richiesta alla Banca.

**Modulo** indica il modulo che il Cliente compila e firma per accettare la Proposta della Banca.

**Moneta Elettronica** ha il significato indicato dall'Art. 1, comma 2, lett. (h-ter), TUB o da qualsiasi altra disposizione che dovesse di tempo in tempo modificare o integrare tale articolo.

**Offerta fuori sede** indica l'offerta (ossia la promozione, e il collocamento, la conclusione di contratti relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari) svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario.

**Operazione di Pagamento** indica il complesso di attività disposte dal pagatore o dal beneficiario per versare, trasferire o prelevare fondi per il tramite della Banca.

**Operazione di Pagamento Attiva** indica l'Operazione di Pagamento disposta dal Cliente Pagatore quale, ad esempio:

- i) bonifico;
- ii) bonifico SEPA;
- iii) giroconto (trasferimento di fondi tra conti intestati alla medesima persona ed entrambi intrattenuti presso la stessa banca);
- iv) MAV (Incasso Mediante Avviso);
- v) RI.BA. (Ricevuta Bancaria);
- vi) bollettino bancario;
- vii) disposizione di pagamento ripetitiva.

**Operazione di Pagamento Passiva** indica l'Operazione di Pagamento disposta dal Cliente Beneficiario o da un terzo beneficiario delle stesse o per il suo tramite quale, ad esempio, (i) l'addebito SEPA Direct Debit.

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

**Ordine di Pagamento** indica l'istruzione di un pagatore o di un beneficiario a un Prestatore di Servizi di Pagamento di eseguire un'Operazione di Pagamento.

**Pagamento mediante Avviso o MAV** indica un Servizio di Pagamento con cui un soggetto incarica la Banca di incassare un credito che vanta nei confronti di un altro soggetto. La Banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al Cliente Pagatore. Il pagamento da parte del Cliente Pagatore può essere effettuato presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, anche presso gli uffici postali.

**Payment Initiation Service (PIS)** indica il servizio fornito tramite un Payment Initiation Service Provider (PISP) che si frappone tra il pagatore ed il suo conto di pagamento online, avviando il pagamento a favore di un terzo beneficiario.

**Payment Initiation Service Provider (PISP)** indica la Terza Parte che presta il Servizio di Payment Initiation Service (PIS).

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

**Proposta** indica la proposta di adesione ai Servizi che è formulata dalla Banca ed è composta da:

- i) Modulo;
- ii) Norme Contrattuali;
- iii) Foglio Informativo coincidente con il Documento di Sintesi relativo al/ai Servizio/i offerto/i al Cliente.

**PSD2** indica la Direttiva UE 2015/2366 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (c.d. "PSD").

**Reclamo** indica ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (per esempio lettera, fax, e-mail) alla Banca un comportamento o un'omissione della stessa.

**Regolamento Europeo** indica il Regolamento UE 2016/679.

**RNI** (Rete Nazionale Interbancaria) infrastruttura telematica di trasmissione di informazioni tra gli operatori del sistema italiano dei pagamenti che connette Banca d'Italia, Istituti bancari, Ente Poste, Consorzi, Centri Applicativi, SIM e operatori dei mercati nazionali, assicurando il trasporto dei flussi dispositivi e informativi interbancari garantendo affidabilità di esecuzione, sicurezza d'azione e riservatezza dei dati.

**SEPA** indica la Single Euro Payments Area (Area Unica dei Pagamenti in Euro), cioè l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i Paesi che ne fanno parte, secondo condizioni di base, diritti ed obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione all'interno della SEPA.

**SEPA Credit Transfer** o **SCT** indica un Servizio di Pagamento simile al Bonifico attraverso cui il Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un beneficiario. Il SEPA Credit Transfer è utilizzabile dal Cliente a condizione che la Banca e la banca dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Credit Transfer Scheme. Il SEPA Credit Transfer può essere utilizzato per effettuare Operazioni di Pagamento singole e di massa (bulk payments) di qualunque importo.

**Servizi** indica tutti congiuntamente i Servizi così come regolati nel Contratto.

**Servizio di Banca Diretta** indica il Servizio che consente al Cliente di svolgere separatamente, tramite la rete telefonica o telematica, le operazioni previste, con le modalità comunicate dalla Banca. Il Servizio di Banca Diretta è regolato nella Sezione D delle Norme Contrattuali.

**Servizio di Pagamento** indica le seguenti attività:

- 1) servizi che permettono di depositare il contante su un Conto di Pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un Conto di Pagamento;

- 2) servizi che permettono prelievi in contante da un Conto di Pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un Conto di Pagamento;

- 3) esecuzione di Ordini di Pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di Pagamento presso il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'utilizzatore o presso un altro Prestatore di Servizi di Pagamento:

- esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum;
- esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
- esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti;

- 4) esecuzione di Operazioni di Pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utilizzatore di Servizi di Pagamento:

- esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum;
- esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
- esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti;

- 5) emissione e/o acquisizione di Strumenti di Pagamento;

- 6) rimessa di denaro;

- 7) esecuzione di Operazioni di Pagamento ove il consenso del pagatore 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 telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra l'utilizzatore di Servizi di Pagamento e il fornitore di beni e servizi;

- 8) emissione di Moneta Elettronica.

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

**Supporto Duraturo** indica qualsiasi strumento durevole e/o duraturo che permetta al Cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

**Tecniche di Comunicazione a Distanza** indica le tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del Cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato.

**Termini Massimi di Esecuzione** indica i termini previsti dall'Art. 8 della Parte Seconda, Sezione C, delle Norme Contrattuali.

**TUB** indica il Decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385 - Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia - e le sue successive modifiche e integrazioni.

**Unione Europea** indica l'insieme degli Stati membri che attualmente aderiscono all'Unione Europea nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo aderirvi.



## SINTESI DELLE PRINCIPALI NORME RICHIAMATE IN CONTRATTO

### CODICE CIVILE

**Art. 1176:** Nell'adempire l'obbligazione il debitore deve usare la diligenza del buon padre di famiglia. Nell'adempimento delle obbligazioni inerenti all'esercizio di un'attività professionale, la diligenza deve valutarsi con riguardo alla natura dell'attività esercitata.

**Art. 1186:** Quantunque il termine sia stabilito a favore del debitore, il creditore può esigere immediatamente la prestazione se il debitore è divenuto insolvente o ha diminuito, per fatto proprio, le garanzie che aveva date o non ha dato le garanzie che aveva promesse.

**Art. 1193:** Chi ha più debiti della medesima specie verso la stessa persona può dichiarare, quando paga, quale debito intende soddisfare. In mancanza di tale dichiarazione, il pagamento deve essere imputato al debito scaduto; tra più debiti scaduti, a quello meno garantito; tra più debiti ugualmente garantiti, al più oneroso per il debitore; tra più debiti ugualmente onerosi, al più antico. Se tali criteri non soccorrono, l'imputazione è fatta proporzionalmente ai vari debiti.

**Art. 1279:** La disposizione dell'articolo precedente non si applica, se la moneta non avente corso legale nello Stato è indicata con la clausola "effettivo" o altra equivalente, salvo che alla scadenza dell'obbligazione non sia possibile procurarsi tale moneta.

**Art. 1373:** Se a una delle parti è attribuita la facoltà di recedere dal Contratto, tale facoltà può essere esercitata finché il Contratto non abbia avuto un principio di esecuzione. Nei contratti a esecuzione continuata o periodica, tale facoltà può essere esercitata anche successivamente, ma il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione. Qualora sia stata stipulata la prestazione di un corrispettivo per il recesso, questo ha effetto quando la prestazione è eseguita. È salvo in ogni caso il patto contrario.

**Art. 1395:** È annullabile il Contratto che il rappresentante conclude con se stesso, in proprio o come rappresentante di un'altra parte, a meno che il rappresentato lo abbia autorizzato specificatamente ovvero il contenuto del Contratto sia determinato in modo da escludere la possibilità di conflitto d'interessi. L'impugnazione può essere proposta soltanto dal rappresentato.

**Art. 1456:** I contraenti possono convenire espressamente che il Contratto si risolva nel caso che una determinata obbligazione non sia adempiuta secondo le modalità stabilite. In questo caso, la risoluzione si verifica di diritto quando la parte interessata dichiara all'altra che intende valersi della clausola risolutiva.

**Art. 1712, comma 2:** Il ritardo del mandante a rispondere dopo aver ricevuto tale comunicazione, per un tempo superiore a quello richiesto dalla natura dell'affare o dagli usi, importa approvazione, anche se il mandatario si è discostato dalle istruzioni o ha ecceduto i limiti del mandato.

**Art. 1713:** Il mandatario deve rendere al mandante il conto del suo operato e rimettergli tutto ciò che ha ricevuto a causa del mandato. La dispensa preventiva dall'obbligo di rendiconto non ha effetto nei casi in cui il mandatario deve rispondere per dolo o per colpa grave.

**Art. 1717:** Il mandatario che, nell'esecuzione del mandato, sostituisce altri a se stesso, senza esservi autorizzato o senza che ciò sia necessario per la natura dell'incarico, risponde

dell'operato della persona sostituita. Se il mandante aveva autorizzato la sostituzione senza indicare la persona, il mandatario risponde soltanto quando è in colpa nella scelta. Il mandatario risponde delle istruzioni che ha impartite al sostituto. Il mandante può agire direttamente contro la persona sostituita dal mandatario.

**Art. 1723, comma 2:** Il mandato conferito anche nell'interesse del mandatario o di terzi non si estingue per revoca da parte del mandante, salvo che sia diversamente stabilito o ricorra una giusta causa di revoca; non si estingue per la morte o per la sopravvenuta incapacità del mandante.

**Art. 1726:** Se il mandato è stato conferito da più persone con unico atto e per un affare d'interesse comune, la revoca non ha effetto qualora non sia stata fatta da tutti i mandanti, salvo che ricorra una giusta causa.

**Art. 1829:** Se non risulta una diversa volontà delle parti, l'inclusione nel conto di un credito verso un terzo si presume fatta con la clausola "salvo incasso". In tal caso, se il credito non è soddisfatto, il ricevente ha la scelta di agire per la riscossione o di eliminare la partita dal conto reintegrando nelle sue ragioni colui che ha fatto la rimessa. Può eliminare la partita dal conto anche dopo avere infruttuosamente esercitato le azioni contro il debitore.

**Art. 1834:** Nei depositi di una somma di danaro presso una banca, questa ne acquista la proprietà, ed è obbligata a restituirla nella stessa specie monetaria, alla scadenza del termine convenuto ovvero a richiesta del depositante, con l'osservanza del periodo di preavviso stabilito dalle parti o dagli usi. Salvo patto contrario, i versamenti e i prelevamenti si eseguono alla sede della banca presso la quale si è costituito il rapporto.

**Art. 1851:** Se, a garanzia di uno o più crediti, sono vincolati depositi di danaro, merci o titoli che non siano stati individuati o per i quali sia stata conferita alla banca la facoltà di disporre, la banca deve restituire solo la somma o la parte delle merci o dei titoli che eccedono l'ammontare dei crediti garantiti. L'eccedenza è determinata in relazione al valore delle merci o dei titoli al tempo della scadenza dei crediti.

**Art. 1856:** La banca risponde secondo le regole del mandato per l'esecuzione d'incarichi ricevuti dal correntista o da altro Cliente. Se l'incarico deve eseguirsi su una piazza dove non esistono filiali della banca, questa può incaricare dell'esecuzione un'altra banca o un suo corrispondente.

**Art. 2756, commi 2 e 3:** Il privilegio ha effetto anche in pregiudizio dei terzi che hanno diritti sulla cosa, qualora chi ha fatto le prestazioni o le spese sia stato in buona fede. Il creditore può ritenere la cosa soggetta al privilegio finché non è soddisfatto del suo credito e può anche venderla secondo le norme stabilite per la vendita del pegno.

**Art. 2761, commi 2, 3 e 4:** I crediti derivanti dall'esecuzione del mandato hanno privilegio sulle cose del mandante che il mandatario detiene per l'esecuzione del mandato. I crediti derivanti dal deposito o dal sequestro convenzionale a favore del depositario e del sequestratario hanno parimenti privilegio sulle cose che questi detengono per effetto del deposito o del sequestro. Si applicano a questi privilegi le disposizioni del secondo e del terzo comma.

### D.LGS. 385/1993 (TUB)

**Art. 118:** 1. Nei contratti a tempo indeterminato può essere convenuta, con clausola approvata specificamente dal cliente, la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto qualora sussista un giustificato motivo. Negli altri contratti di durata la facoltà di modifica unilaterale può essere convenuta esclusivamente per le clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse, sempre che sussista un giustificato motivo.

2. Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: 'Proposta di modifica unilaterale del contratto', con preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente. Nei rapporti al portatore la comunicazione è effettuata secondo le modalità stabilite dal CICR. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

2-bis. Se il cliente non è un consumatore né una micro-impresa come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, nei contratti di durata diversi da quelli a tempo indeterminato di cui al comma 1 del presente articolo possono essere inserite clausole, espressamente approvate dal cliente, che prevedano la possibilità di modificare i tassi di interesse al verificarsi di specifici eventi e condizioni, predeterminati nel contratto.

3. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni del presente articolo sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente.

4. Le variazioni dei tassi di interesse adottate in previsione o in conseguenza di decisioni di politica monetaria riguardano contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori, e si applicano con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente.

**Art. 126-sexies, comma 2:** Il Contratto quadro può prevedere che la modifica delle condizioni contrattuali si ritiene accettata dall'utilizzatore a meno che questi non comunichi al prestatore dei Servizi di Pagamento, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, la comunicazione di cui al comma 1, contenente la proposta di modifica, specifica che in assenza di espresso rifiuto la proposta si intende accettata e che l'utilizzatore ha diritto di recedere senza spese prima della data prevista per l'applicazione della modifica.

**Art. 128-bis:** 1. I soggetti di cui all'Art. 115 aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela.

2. Con deliberazione del CICR, su proposta della Banca d'Italia, sono determinati i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati.

Le procedure devono in ogni caso assicurare la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela.

3. Le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 non pregiudicano per il Cliente il ricorso, in qualunque momento, a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

### REGOLAMENTO UE 2016/679

#### Art. 3 Ambito di applicazione territoriale

1. Il presente regolamento si applica al trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito delle attività di uno stabilimento da parte di un titolare del trattamento o di un responsabile del trattamento nell'Unione, indipendentemente dal fatto che il trattamento sia effettuato o meno nell'Unione.

2. Il presente regolamento si applica al trattamento dei dati personali di interessati che si trovano nell'Unione, effettuato da un titolare del trattamento o da un responsabile del trattamento che non è stabilito nell'Unione, quando le attività di trattamento riguardano:

- l'offerta di beni o la prestazione di servizi ai suddetti interessati nell'Unione, indipendentemente dall'obbligatorietà di un pagamento dell'interessato; oppure
- il monitoraggio del loro comportamento nella misura in cui tale comportamento ha luogo all'interno dell'Unione.

3. Il presente regolamento si applica al trattamento dei dati personali effettuato da un titolare del trattamento che non è stabilito nell'Unione, ma in un luogo soggetto al diritto di uno Stato membro in virtù del diritto internazionale pubblico.

#### Art. 4 Definizioni

«terzo»: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che non sia l'interessato, il titolare del trattamento, il responsabile del trattamento e le persone autorizzate al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del titolare o del responsabile.

#### Art. 13 Informazioni da fornire qualora i dati personali siano raccolti presso l'interessato

1. In caso di raccolta presso l'interessato di dati che lo riguardano, il titolare del trattamento fornisce all'interessato, nel momento in cui i dati personali sono ottenuti, le seguenti informazioni:

- l'identità e i dati di contatto del titolare del trattamento e, ove applicabile, del suo rappresentante;
- i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati, ove applicabile;
- le finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali nonché la base giuridica del trattamento;
- qualora il trattamento si basi sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), i legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi;
- gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali;
- ove applicabile, l'intenzione del titolare del trattamento di trasferire dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale e l'esistenza o l'assenza di una decisione di adeguatezza della Commissione o, nel caso dei trasferimenti di cui all'articolo 46 o 47, o all'articolo 49, secondo comma, il riferimento alle garanzie appropriate o opportune e i mezzi per ottenere una copia di tali dati o il luogo dove sono stati resi disponibili.

2. In aggiunta alle informazioni di cui al paragrafo 1, nel momento in cui i dati personali sono ottenuti, il titolare del trattamento

fornisce all'interessato le seguenti ulteriori informazioni necessarie per garantire un trattamento corretto e trasparente:

- a) il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- b) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- c) qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), l'esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- d) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- e) se la comunicazione di dati personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se l'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali nonché le possibili conseguenze della mancata comunicazione di tali dati;
- f) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

3. Qualora il titolare del trattamento intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento fornisce all'interessato informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente di cui al paragrafo 2.

4. I paragrafi 1, 2 e 3 non si applicano se e nella misura in cui l'interessato dispone già delle informazioni.

#### D.LGS. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO)

**Art. 3:** Ai fini del presente codice, ove non diversamente previsto, si intende per:

- a) consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**Art. 67:** Duodecies:

1. Il consumatore dispone di un termine di quattordici giorni per recedere dal contratto senza penali e senza dover indicare il motivo.  
 2. Il predetto termine è esteso a trenta giorni per i contratti a distanza aventi per oggetto le assicurazioni sulla vita di cui al decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, recante Codice delle assicurazioni private, e le operazioni aventi ad oggetto gli schemi pensionistici individuali.

3. Il termine durante il quale può essere esercitato il diritto di recesso decorre alternativamente:

- a) dalla data della conclusione del contratto, tranne nel caso delle assicurazioni sulla vita, per le quali il termine comincia a decorrere dal momento in cui al consumatore è comunicato che il contratto è stato concluso;
- b) dalla data in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni di cui all'articolo 67 undecies, se tale data è successiva a quella di cui alla lettera a).

4. L'efficacia dei contratti relativi ai servizi di investimento è sospesa durante la decorrenza del termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso.

5. Il diritto di recesso non si applica:

- a) ai servizi finanziari, diversi dal servizio di gestione su base individuale di portafogli di investimento se gli investimenti non sono stati già avviati, il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso, quali ad esempio i servizi riguardanti:
  - 1) operazioni di cambio;
  - 2) strumenti del mercato monetario;
  - 3) valori mobiliari;
  - 4) quote di un organismo di investimento collettivo;
  - 5) contratti a termine fermo (futures) su strumenti finanziari, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti;
  - 6) contratti a termine su tassi di interesse (FRA);
  - 7) contratti swaps su tassi d'interesse, su valute o contratti di scambio connessi ad azioni o a indici azionari (equity swaps);
  - 8) opzioni per acquistare o vendere qualsiasi strumento previsto dalla presente lettera, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti. Sono comprese in particolare in questa categoria le opzioni su valute e su tassi d'interesse;
- b) alle polizze di assicurazione viaggio e bagagli o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese;
- c) ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso;
- d) alle dichiarazioni dei consumatori rilasciate dinanzi ad un pubblico ufficiale a condizione che il pubblico ufficiale confermi che al consumatore sono garantiti i diritti di cui all'articolo 67 undecies, comma 1.

6. Se esercita il diritto di recesso, il consumatore invia, prima dello scadere del termine e secondo le istruzioni che gli sono state date ai sensi dell'articolo 67 septies, comma 1, lettera d), una comunicazione scritta al fornitore, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo indicato ai sensi dell'articolo 67 septies, comma 1, lettera d).

7. Il presente articolo non si applica alla risoluzione dei contratti di credito disciplinata dagli articoli 67, comma 6, e 77.

8. Se ad un contratto a distanza relativo ad un determinato servizio finanziario è aggiunto un altro contratto a distanza riguardante servizi finanziari prestati da un fornitore o da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e il fornitore, questo contratto aggiuntivo è risolto, senza alcuna penale, qualora il consumatore eserciti il suo diritto di recesso secondo le modalità fissate dal presente articolo.

#### D.LGS. 231/2007

**Art. 55, comma 1 (e s.m.i.):** Chiunque, essendo tenuto all'osservanza degli obblighi di adeguata verifica ai sensi del presente decreto, falsifica i dati e le informazioni relative al cliente, al titolare effettivo, all'esecutore, allo scopo e alla natura del rapporto continuativo o della prestazione professionale e all'operazione è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da 10.000 euro a 30.000 euro.

**NORME GENERALI DI CONTRATTO RELATIVE AL RAPPORTO BANCA-CLIENTE****Art. 1 - Contratto**

1. Il “Contratto” è disciplinato dalle previsioni contenute:

- nel “**Modulo**” sottoscritto dal Cliente;
- nel “**Foglio Informativo coincidente con il Documento di Sintesi**”;
- nelle “**Norme Contrattuali**” **allegate al Modulo e composte dalle** norme generali relative al rapporto Banca-Cliente (“**Condizioni Generali**”) nonché dalle norme della Banca che disciplinano specificamente i singoli Servizi offerti (le norme relative al Conto Deposito di Banca Mediolanum, le norme generali relative ai Servizi di Pagamenti offerti dalla Banca e i Servizi di Pagamento prestati nell’ambito del Conto Deposito di Banca Mediolanum nonché, in ultimo, le norme relative al Servizio di Banca Diretta) (“**Condizioni Speciali**”).

2. Se non espressamente riportato in Contratto, i termini utilizzati con la lettera maiuscola sono quelli definiti nel Glossario (cfr. Parte Prima delle Norme Contrattuali).

**Art. 2 - Oggetto**

1. Oggetto del Contratto è l’apertura del Conto Deposito di cui alla sez. B nonché i Servizi espressamente indicati nelle Sezioni C, CI e D che seguono (tutti congiuntamente e convenzionalmente definiti, unitamente al Conto Deposito, come i “Servizi”).
2. Le Condizioni Generali si applicano in via generale a tutti i tipi di Servizi prestati tempo per tempo dalla Banca, i quali si intenderanno conseguentemente regolati sia dalle norme ad essi specificamente dedicati, sia dalle presenti Condizioni Generali. Trovano, altresì, diretta applicazione, anche se non direttamente previste e fatta comunque salva, ove consentito, espressa deroga, le disposizioni di legge e di regolamento di tempo in tempo vigenti.
3. In caso di contrasto tra quanto previsto dalle Condizioni Generali e le Condizioni Speciali, prevalgono queste ultime.

**Art. 3 - Diligenza della Banca nei rapporti con il Cliente**

1. Nei rapporti con il Cliente, la Banca è tenuta ad osservare criteri di diligenza adeguati alla sua condizione professionale ed alla natura dell’attività svolta, in conformità a quanto previsto dall’Art. 1176, Cod. Civ..
2. La Banca rispetta nei rapporti col Cliente le norme contenute nel TUB e le relative disposizioni di attuazione, nonché tutte le altre disposizioni legislative e regolamentari in materia.

**Art. 4 - Consulenti Finanziari abilitati all’offerta fuori sede/Family Banker: divieti, obblighi e principali regole di comportamento**

1. Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e di regolamento, il Family Banker della Banca può ricevere - sempreché ciò sia altresì previsto dalle singole disposizioni contrattuali disciplinanti i singoli Servizi prestati dalla Banca - per la conseguente immediata trasmissione, esclusivamente:
  - a) assegni bancari o assegni circolari intestati o girati al soggetto abilitato per conto del quale opera ovvero al soggetto i cui servizi sono offerti, muniti di clausola di non trasferibilità;

- b) ordini di bonifico e documenti similari che abbiano come beneficiario uno dei soggetti indicati nella lettera precedente.

2. Al Family Banker è fatto divieto assoluto di:

- a) ricevere dal Cliente denaro contante;
- b) entrare in possesso dei codici segreti di accesso al servizio e rilasciati ad ogni Cliente dalla Banca;
- c) di percepire dal Cliente alcuna forma di compenso ovvero di finanziamento.

3. Il Cliente dichiara di essere stato informato in merito alle principali regole di comportamento cui deve attenersi il Consulente Finanziario abilitato all’offerta fuori sede nei confronti del Cliente, anche potenziale, avendo ricevuto apposita informativa scritta prima della sottoscrizione del Contratto.

**Art. 5 - Conclusione del Contratto**

1. L’adesione ai Servizi proposta dalla Banca viene accettata dal Cliente con la firma del Modulo.
2. Il Modulo deve essere firmato e compilato in tutte le sue parti a cura del Cliente, nonché completo di tutti gli allegati previsti a corredo, e deve essere trasmesso alla Banca a cura del Family Banker oppure, ove ciò sia previsto dalle procedure della Banca, direttamente dal Cliente.
3. Con la firma del Modulo di apertura rapporti il Cliente accetta l’attivazione di tutti i Servizi offerti dalla Banca di cui alle Sezioni B, C, CI e D.
4. Il Cliente dichiara di essere stato informato e di accettare che la conclusione del Contratto avviene al verificarsi di entrambe le seguenti condizioni:
  - 1) la Banca riceva presso la propria Sede il Modulo firmato dal Cliente, compilato in ogni sua parte e completo di tutti gli allegati previsti a corredo, entro il termine specificato nel Modulo di apertura del Conto Deposito. Ciò al fine di poter consentire alla Banca di rispettare l’applicazione delle condizioni economiche da applicarsi al rapporto; e
  - 2) qualora l’esecuzione dell’identificazione del Cliente sia effettuata da parte di terzi ai sensi dell’Art. 29 e segg. del D.Lgs. 231/2007, la Banca riceva entro il termine specificato nel Modulo di apertura del Conto Deposito, un bonifico eseguito a valere sul conto della Banca per il quale il Cliente è stato identificato di persona, che contenga il codice rilasciato al Cliente da Banca Mediolanum, nonché sia andato a buon fine l’allineamento RID. In caso il Contratto fosse intestato a più persone, il bonifico appena citato (e relativo allineamento RID), dovrà essere effettuato, ai fini dell’assolvimento degli obblighi di identificazione, da ciascun intestatario del Contratto medesimo. Qualora invece l’obbligo di identificazione venga assolto per il tramite di un incaricato della Banca e ferma restando comunque l’avveramento della condizione di cui al su citato punto 1), il Contratto s’intenderà perfezionato al momento di ricezione, da parte della Banca, del Modulo, sottoscritto, regolarmente compilato e corredato dei relativi allegati.



5. Nell'ipotesi in cui il perfezionamento del Contratto non si verificasse a causa anche solo di una delle due condizioni menzionate al precedente comma 4 nei termini sopra specificati, la Proposta della Banca perderà automaticamente ogni validità ed efficacia senza necessità da parte della Banca medesima di effettuare qualsivoglia comunicazione al riguardo.
6. Il Cliente dichiara di essere stato informato e di accettare che, fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 7, la Banca inizierà la prestazione dei Servizi entro 60 giorni dal momento di conclusione del Contratto. In ogni caso il Cliente è informato dell'inizio della prestazione dei Servizi mediante apposita comunicazione di cui al successivo comma 8.
7. Il Cliente dichiara di essere stato informato e di accettare che entro il medesimo termine previsto dal precedente comma 6 la Banca può esercitare il diritto di recesso alle condizioni e con le modalità previste dal successivo Art. 6.
8. La Banca informa il Cliente dell'inizio della prestazione dei Servizi mediante apposita comunicazione scritta, trasmessa all'indirizzo indicato per la corrispondenza dal Cliente stesso al momento della firma del Modulo di apertura rapporti. La comunicazione scritta è inserita nel c.d. Kit di Benvenuto che ha il seguente contenuto:
  - lettera contenuta in busta chiusa, con la comunicazione di inizio della prestazione del Servizio e, quindi, di conferma dell'avvenuto perfezionamento del Contratto;
  - foglio informativo coincidente con il Documento di Sintesi;
  - salvo che il Cliente non sia già utente del servizio di Banca Diretta in forza di altro Contratto stipulato con la Banca, il Secondo Codice Segreto (il Primo Codice Segreto è inviato invece tramite SMS al numero telefonico indicato dal Cliente).

In relazione a quanto precede il Cliente assume l'obbligo, entro e non oltre 5 (cinque) giorni di calendario dalla data di ricezione del Kit di Benvenuto, di informare la Banca dell'eventuale mancanza di uno o più dei elementi contenuti nel Kit di Benvenuto sopra elencati, mediante comunicazione scritta da inviarsi alla sede legale della stessa (attenzione uff. Banking Center) via fax al numero 02-90492550 oppure telefonando al Banking Center al Numero Verde 800.107.107. Ricevuta la comunicazione entro il suddetto termine la Banca provvede, a sua scelta e a proprie spese, previa comunicazione al Cliente, all'invio degli elementi mancanti ovvero alla spedizione di un nuovo Kit di Benvenuto ritirando contestualmente quello originariamente spedito. È onere del Cliente, in detta ultima ipotesi, custodire, con l'ordinaria diligenza, il contenuto del Kit di Benvenuto sino al momento del ritiro dello stesso da parte della Banca. Resta espressamente inteso che il Cliente si fa carico di tutte le conseguenze pregiudizievoli di cui dovesse risentire o che dovesse procurare alla Banca in dipendenza della violazione degli obblighi comunicativi sopra enunciati.

**Art. 6 - Durata del Contratto e recesso**

  - I. Il Contratto si intende a tempo indeterminato.
2. Il Cliente può recedere dal Contratto in qualunque momento mediante invio di lettera raccomandata A/R. Il recesso esercitato dal Cliente riguarda congiuntamente tutti i Servizi regolati dal Contratto; resta quindi inteso che l'esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, determina il recesso dall'intero Contratto e, quindi, il venir meno di tutti i Servizi da esso disciplinati.
3. Il recesso del Cliente è efficace decorsi 10 (dieci) giorni lavorativi dal momento in cui la Banca ne riceve comunicazione scritta.
4. La Banca può recedere dal Contratto in qualunque momento dandone comunicazione per iscritto al Cliente con un preavviso di 60 (sessanta) giorni di calendario, decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.
5. Qualora vi sia un giustificato motivo (esempio: insolvenza del Cliente, provvedimento di sequestro, sospetta frode, diminuzione per fatto proprio del Cliente delle garanzie date o mancata prestazione di quelle promesse in relazione alla prestazione dei Servizi prestati dalla Banca; elevazione di protesto o dichiarazione equivalente della "stanza di compensazione"; emissione di decreto ingiuntivo; provvedimento di sequestro civile e/o penale; provvedimenti restrittivi della libertà personale; procedura esecutiva mobiliare e/o immobiliare; iscrizione di ipoteca giudiziale o concessione di ipoteca volontaria; cessione di beni ai creditori; altri eventi o atti che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria, legale o economica del Cliente, ecc.), la Banca può altresì recedere dal Contratto anche senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Cliente, mediante lettera raccomandata A/R o a mezzo telegramma.
6. A parziale deroga di quanto riportato nei commi che precedono, resta espressamente convenuto che in caso di esercizio del diritto di recesso (con o senza giustificato motivo) da parte del Cliente o da parte della Banca dall'intero Contratto, il Servizio di Banca Diretta (cfr. Sezione D) - salvo che la comunicazione di recesso non contenga, in modo espresso, anche la volontà di recedere da tale ultimo Servizio - rimane comunque attivo e a tempo indeterminato ancorché limitato, sotto il profilo operativo, alle mere funzioni di natura informativa ammesse tempo per tempo dalla Banca mediante l'utilizzo, pertanto, del solo Codice Cliente e del Primo Codice Segreto. Si esclude quindi l'applicazione delle norme del Servizio di Banca Diretta che prevedono l'assegnazione e l'utilizzo del Secondo Codice Segreto finalizzato all'attuazione delle operazioni di natura dispositiva tempo per tempo consentite dalla Banca. Fermo restando quanto precede il Contratto continuerà a produrre i suoi effetti limitatamente alle clausole (per quanto applicabili) contenute nella Sezione A (Condizioni Generali) e nella Sezione D (Servizio di Banca Diretta).

7. In riferimento a quanto precisato nel precedente comma 6 e per quanto occorrer possa, qualora il Cliente o la Banca intenda esercitare il diritto di recesso in relazione al Servizio di Banca Diretta in epoca successiva a quello di esercizio dell'intero Contratto potrà farlo nel rispetto dei termini previsti dal presente Art. 6.
8. Il recesso del Cliente dal presente Contratto è senza spese e non comporta alcuna penalità.
9. In caso di recesso dal presente Contratto, la Banca e il Cliente hanno diritto di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto.
10. Indipendentemente dalle previsioni contenute nei commi precedenti del presente articolo:
  - (i) qualora il Contratto venga negoziato fuori dalla sede legale o dalle dipendenze della Banca, il Cliente può recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 7 giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto stesso;
  - (ii) qualora il Contratto sia concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente che riveste la qualifica di Consumatore può recedere dal Contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto oppure - se successivo - dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo.

Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i suddetti termini, di una comunicazione scritta al seguente indirizzo: Banca Mediolanum S.p.A. - Palazzo Meucci Via Francesco Sforza 15 - 20079 Basiglio Milano 3 mediante lettera raccomandata A/R. La raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini sopra indicati. L'avviso di ricevimento non è, comunque, condizione essenziale per provare l'esercizio del diritto di recesso. In caso di mancato esercizio del diritto di recesso il contratto, ove regolarmente concluso, e fermo restando quanto specificato ai commi 7 e 8 del precedente Art. 5 in tema di inizio della prestazione dei Servizi, avrà esecuzione tra le parti.

#### **Art. 7 - Risoluzione del Contratto**

1. La Banca può risolvere il presente Contratto, ai sensi dell'Art. 1456 Cod. Civ., con comunicazione scritta inviata al Cliente, in caso di mancato pagamento alla Banca delle commissioni e delle spese dovute da parte del Cliente.
2. La risoluzione del Contratto ha efficacia il giorno successivo a quello di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

#### **Art. 8 - Conseguenze del recesso e della risoluzione del Contratto**

1. Dalla data di efficacia del recesso o della risoluzione del Contratto la Banca non può più ricevere e/o compiere operazioni disposte dal Cliente, provvedendo unicamente a dare esecuzione alle operazioni già disposte dal Cliente e non ancora eseguite, salvo che le stesse non siano già state revocate.

2. In caso di recesso o di risoluzione la Banca provvede a mettere a disposizione del Cliente presso la propria sede ed entro il termine di 30 (trenta) giorni (secondo le disposizioni dallo stesso Cliente impartite e previo soddisfacimento della Banca di tutti i diritti vantati dalla stessa per imposte, commissioni ed interessi maturati, spese ed altri oneri sostenuti) le disponibilità liquide in proprio possesso, salva la conclusione delle eventuali operazioni in corso.
3. La Banca invia al Cliente un "rendiconto di fine rapporto" relativo ai Servizi Bancari cessati.

#### **Art. 9 - Esecuzione degli incarichi conferiti dal Cliente**

1. La Banca si riserva di eseguire gli incarichi conferiti dal Cliente nei limiti e secondo le previsioni contenute nel Contratto.
2. 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 più idonee nell'ambito della propria organizzazione.
3. In relazione a ciascuno dei Servizi prestati, la Banca, oltre alla facoltà ad essa attribuita dall'Art. 1856 Cod. Civ., è comunque autorizzata a farsi sostituire nell'esecuzione dell'incarico da un proprio corrispondente anche non bancario (Art. 1717 Cod. Civ.), fatto salvo quanto previsto dalle Condizioni Speciali applicabili ai singoli rapporti con il Cliente.
4. Il Cliente ha facoltà di revocare l'incarico conferito alla Banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione (Art. 1373 Cod. Civ.), compatibilmente con le modalità dell'esecuzione medesima e fatte salve le disposizioni contenute nelle Condizioni Speciali che regolano la prestazione dei singoli Servizi.
5. Nel caso di incarichi soggetti ad esecuzione continuata o periodica, tale facoltà può essere esercitata in qualsiasi momento, ma la revoca non avrà effetto relativamente a prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione.

#### **Art. 10 - Invio di corrispondenza/disposizioni alla Banca**

1. Ferme restando le norme disciplinanti l'utilizzo del Conto Deposito di cui alla Sezione B, il Cliente può trasmettere ogni disposizione inerente i Servizi prestati dalla Banca: in forma scritta, mediante lettera semplice o raccomandata sottoscritta dal Cliente o suo rappresentante autorizzato. Dette disposizioni possono essere conferite anche tramite gli ulteriori canali previsti nell'ambito del Servizio di Banca Diretta (es. telefono, Internet o altri mezzi telematici), nei limiti di quanto previsto dalla relativa sezione.
2. Il Cliente cura che le disposizioni comunque impartite per iscritto nonché i documenti in genere, diretti o intestati alla Banca siano compilati in modo chiaro e leggibile.

#### **Art. 11 - Invio della corrispondenza al Cliente**

1. L'invio della corrispondenza e le eventuali comunicazioni o notifiche della Banca sono fatte al Cliente con pieno effetto all'indirizzo da questi indicato all'atto della conclusione del Contratto, oppure fatto conoscere successivamente secondo le modalità stabilite e rese note dalla Banca.
2. L'invio di comunicazioni al Cliente - lettere, eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione della Banca - fermo

restando quanto diversamente previsto dalle Condizioni Speciali vengono effettuate mediante invio di corrispondenza ordinaria, mediante possibilità di accesso alle medesime comunicazioni nell'area riservata sul sito Internet della Banca (secondo le modalità di tempo in tempo rese note dalla stessa Banca) o, comunque, secondo specifiche modalità concordate con il Cliente al momento della conclusione del Contratto o anche successivamente alla sua conclusione.

3. Il Cliente prende comunque atto e accetta che la richiesta rivolta alla Banca di utilizzo di tecniche di comunicazione diverse da quelle definite e regolate nell'ambito del Servizio di Banca Diretta è incompatibile con la natura delle operazioni e dei servizi forniti dalla Banca medesima.
4. L'indirizzo indicato all'atto della sottoscrizione del Contratto, o successivamente come fatto conoscere dal Cliente ai sensi dei commi 1 e 2 che precedono, è anche considerato come domicilio suppletivo in relazione ad ogni altro rapporto intercorrente con la Banca, anteriore o successivo, ad ogni effetto.
5. Il Cliente è tenuto ad informare prontamente la Banca per iscritto o mediante il servizio di Banca Diretta della eventuale variazione dell'indirizzo indicato dallo stesso Cliente per l'invio della corrispondenza.

#### **Art. 12 - Comunicazioni periodiche al Cliente**

1. Ove non diversamente previsto in relazione a ciascuno dei singoli Servizi, la Banca fornisce al Cliente, alla scadenza del Contratto o almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica con una completa e chiara informazione sullo svolgimento dei Servizi dalla medesima prestati e un aggiornato quadro delle condizioni applicate.
2. La Banca e il Cliente possono convenire che le comunicazioni indicate al precedente comma 1 siano inviate con una cadenza più ravvicinata.
3. La Banca invia la comunicazione periodica almeno una volta all'anno nel termine di 30 (trenta) giorni dalla data di chiusura contabile di ogni esercizio ovvero nel diverso termine concordato con il Cliente, anche in adempimento degli obblighi di rendiconto (Art. 1713 Cod. Civ.).
4. La comunicazione periodica è effettuata mediante invio di un rendiconto e del Documento di Sintesi su supporto cartaceo o, se richiesto dal Cliente, su supporto informativo, tramite l'impiego di tecniche di comunicazione a distanza. In ogni momento del rapporto il Cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio.
5. Il Documento di Sintesi, datato e progressivamente numerato, aggiorna quello unito al Contratto e riporta tutte le condizioni economiche in vigore, anche nel caso in cui esse non siano variate rispetto alla comunicazione. Qualora al Contratto sia stato allegato il Foglio Informativo (cfr. sez. II, par. 7 Nuove Disposizioni in materia di Trasparenza del 29/07/2009), la numerazione del Documento di Sintesi

comincia a partire dalla prima comunicazione successiva alla stipula del Contratto.

6. Trascorsi 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento delle comunicazioni periodiche senza che sia pervenuto alla Banca per iscritto un reclamo specifico, le stesse si intenderanno senz'altro approvate dal Cliente.
7. Se il Cliente non presenta una contestazione scritta, i rendiconti si intendono approvati dopo 60 (sessanta) giorni dal ricevimento, con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formarne le risultanze. Se i rendiconti sono inviati mediante l'impiego di strumenti informatici, i termini per la contestazione decorrono dalla ricezione della relativa comunicazione, dove per ricezione, nel caso di strumenti informatici, si intende la possibilità per il Cliente di accedere al contenuto della comunicazione stessa. Nel caso di errori di scritturazione o di calcolo, omissioni o duplicazioni di partite, il Cliente può proporre l'impugnazione entro il termine di prescrizione ordinaria dalla data di ricevimento della comunicazione, entro il medesimo termine e a decorrere dalla data d'invio della comunicazione, la Banca può ripetere quanto dovuto per le stesse causali e per indebiti accreditamenti.
8. Il Cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro congruo termine e comunque non oltre 90 (novanta) giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. La Banca indica al Cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese.

#### **Art. 13 - Obblighi del Cliente e di altri soggetti che entrano in rapporto con la Banca**

1. Il Cliente è tenuto a fornire alla Banca tutte le informazioni necessarie e aggiornate, anche con riferimento all'eventuale titolare effettivo (cfr. Allegato Tecnico al D.Lgs. 231/2007, Art. 2 e s.m.i.), e alle persone eventualmente delegate ad operare in suo nome e/o per suo conto (cosiddetti "esecutori"), per consentire alla Società di adempiere agli obblighi di adeguata verifica, e garantisce che le stesse sono esatte e veritiere, e si impegna a comunicarne ogni futura ed eventuale modifica (cfr. Art. 21, D.Lgs. 231/2007 e s.m.i.).
2. Al fine di tutelare il proprio Cliente, la Banca valuta, nello svolgimento delle operazioni comunque connesse ad atti di disposizione del medesimo idoneità dei documenti eventualmente prodotti come prova dell'identità personale dei soggetti che entrano in rapporto con essa (quali portatori di assegni, beneficiari di disposizioni di pagamento, ecc.).
3. La Banca, qualora non fosse in grado di rispettare gli obblighi di adeguata verifica, potrà vedersi costretta a non eseguire l'operazione richiesta e, in caso di rapporti continuativi già in essere, a chiudere gli stessi, previa restituzione dei fondi, strumenti e altre disponibilità finanziarie del Cliente mediante bonifico su conto dallo stesso indicato (Art. 23, commi 1, 1-bis, 2 e 3 del D.Lgs. 231/2007 e succ. mod. e int.).

4. Tutte le operazioni riconducibili al rapporto si presumono effettuate per conto del Cliente-persona fisica intestatario del rapporto stesso o, nel caso di cliente diverso da persona fisica, del relativo titolare effettivo. A tal fine il Cliente si impegna, nel corso dello svolgimento del rapporto, ad indicare tutte le operazioni che saranno eventualmente effettuate per conto di terzi ed a fornire tutte le indicazioni necessarie all'identificazione del titolare effettivo dell'operazione (cfr. Parte II, sez. IV, Provvedimento sull'adeguata verifica di Banca D'Italia).

#### **Art. 14 - Deposito delle firme autorizzate**

1. Le firme del Cliente e dei soggetti a qualsiasi titolo autorizzati ad operare nei rapporti con la Banca sono depositate presso la sede della Banca. Salvo successiva comunicazione scritta alla Banca da parte del Cliente, vale come firma depositata da parte del Cliente quella apposta dal medesimo in sede di sottoscrizione del Modulo.
2. Il Cliente e i soggetti di cui al comma precedente sono tenuti ad utilizzare, nei rapporti con la Banca, la propria sottoscrizione autografa in forma grafica corrispondente alla firma depositata, ovvero - previo accordo fra le parti - nelle altre forme consentite dalle vigenti leggi.

#### **Art. 15 - Poteri di rappresentanza**

1. Il Cliente è tenuto a indicare per iscritto le persone autorizzate a rappresentarlo nei suoi rapporti con la Banca, precisando gli eventuali limiti delle facoltà alle stesse conferite.
2. Le revoche e le modifiche delle facoltà conferite alle persone autorizzate, nonché le rinunce da parte delle medesime, non saranno opponibili alla Banca finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione inviata a mezzo di lettera raccomandata, telegramma, telefax e non siano trascorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione della predetta comunicazione; ciò anche quando dette revoche, modifiche e rinunce siano state rese di pubblica ragione.
3. Salvo disposizione contraria del Cliente, l'autorizzazione a disporre sul rapporto, conferita successivamente alla conclusione del Contratto, non determina revoca implicita delle eventuali precedenti autorizzazioni.
4. Fatto comunque salvo quanto previsto nelle Condizioni Speciali o comunque espressamente pattuito per iscritto tra Cliente e Banca, quando il Contratto è intestato a più persone, i soggetti autorizzati a rappresentare i cointestatari devono essere nominati per iscritto da tutti. La revoca delle facoltà di rappresentanza può essere formalizzata, in deroga all'Art. 1726 Cod. Civ., anche da uno solo dei cointestatari, mentre la modifica delle facoltà conferite deve essere formalizzata da tutti. Per ciò che concerne la forma e gli effetti delle revoche, modifiche e rinunce, vale quanto stabilito al comma precedente. Il cointestatario che ha disposto la revoca è tenuto ad informarne gli altri cointestatari.
5. Le altre cause di cessazione delle facoltà di rappresentanza non sono opponibili alla Banca sino a quando essa non ne abbia avuto notizia legalmente certa. Ciò vale anche nel caso in cui il rapporto sia intestato a più persone.

#### **Art. 15-bis - Cointestazione del Contratto con facoltà di utilizzo disgiunto**

1. Fatto salvo quanto previsto dalle Condizioni Speciali inerenti i singoli Servizi, quando il Contratto è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni separatamente, le disposizioni relative al Contratto medesimo possono essere effettuate da ciascun intestatario separatamente con piena liberazione della Banca e con ogni valido effetto anche nei confronti degli altri cointestatari.
2. Tale facoltà di disposizione separata può essere modificata o revocata solo su conformi istruzioni impartite per iscritto alla Banca da tutti i cointestatari. Il recesso dal Contratto (comunque da esercitarsi nel rispetto delle disposizioni dell'Art. 6 che precede) può, invece, essere effettuata su richiesta anche di uno solo di essi, che dovrà avvertirne tempestivamente gli altri.
3. I cointestatari rispondono in solido fra loro nei confronti della Banca per tutte le obbligazioni che dovessero configurarsi, per qualsiasi ragione, anche per atto o fatto di un solo cointestatario.
4. Nel caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatari del Contratto, ciascuno degli altri conserva il diritto di disporre separatamente del Contratto. Analogo diritto di disposizione si configura in capo agli eredi del cointestatario, che sono però tenuti ad esercitare congiuntamente il predetto diritto, nonché in capo al legale rappresentante dell'incapace.
5. Nei casi di cui al precedente comma, al fine del valido ed efficace compimento degli atti inerenti al rapporto nei confronti della Banca, sarà necessaria la volontà di tutti i cointestatari e degli eventuali eredi e del legale rappresentante dell'incapace, quando da uno di essi sia stata comunicata alla Banca opposizione anche solo con lettera raccomandata.
6. L'opposizione non ha effetto nei confronti della Banca finché questa non abbia ricevuto la comunicazione; la Banca pone in essere i provvedimenti del caso entro il termine di 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento della predetta comunicazione.

#### **Art. 16 - Diritto di garanzia**

1. La Banca è investita di diritto di pegno e di diritto di ritenzione sui titoli o valori di pertinenza del Cliente comunque detenuti dalla Banca stessa o che pervengano ad essa successivamente, a garanzia di qualunque suo credito - anche se non liquido ed esigibile ed anche se assistito da altra garanzia reale o personale - già in essere o che dovesse sorgere verso il Cliente, rappresentato da saldo passivo di conto corrente e/o dipendente da qualunque operazione bancaria, quale ad esempio: finanziamenti sotto qualsiasi forma concessi, aperture di credito, aperture di crediti documentari, anticipazioni su titoli o su merci, anticipi su crediti, sconto o negoziazione di titoli o documenti, rilascio di garanzie a terzi, depositi cauzionali, riporti, compravendita titoli e cambi, operazioni di intermediazione o prestazioni di servizi.



2. Il diritto di pegno e di ritenzione sono esercitati sugli anzidetti titoli o valori o loro parte per importi congruamente correlati ai crediti vantati dalla Banca e comunque non superiori a due volte i predetti crediti.
3. In particolare, le cessioni di credito e le garanzie pignoratizie a qualsiasi titolo formalizzate o costituite a favore della Banca garantiscono anche ogni altro credito, in qualsiasi momento sorto, pure se non liquido ed esigibile, della Banca medesima, verso la stessa persona.

#### **Art. 17 - Compensazione**

1. Quando esistono tra la Banca ed il Cliente più rapporti o più conti di qualsiasi genere o natura, anche di deposito, ancorché intrattenuti presso dipendenze italiane ed estere della Banca medesima, ha luogo in ogni caso la compensazione di legge ad ogni suo effetto.
2. Se il Cliente è divenuto insolvente o ha diminuito, per fatto proprio, le garanzie che aveva date o non ha dato le garanzie che aveva promesse (Art. 1186 Cod. Civ.), la Banca ha altresì il diritto di valersi della compensazione ancorché i crediti, seppure in monete differenti, non siano liquidi ed esigibili e ciò in qualunque momento senza obbligo di preavviso e/o formalità, fermo restando che dell'intervenuta compensazione - rispetto all'esecuzione della quale non potrà in nessun caso eccipirsi la convenzione di assegno - la Banca darà pronta comunicazione scritta al Cliente.
3. Per consentire l'esercizio dei diritti di cui all'Art. 16 ed al presente Art. 17, nonché per poter procedere alla compensazione la Banca è, altresì, autorizzata irrevocabilmente dal Cliente a richiedere a suo nome e per suo conto la liquidazione, il riscatto o il rimborso di tutte le attività del Cliente, inclusi, a titolo esemplificativo, titoli, quote di fondi comuni d'investimento, gestioni di patrimoni mobiliari, certificati di deposito e polizze assicurative che siano depositate o comunque in essere presso la Banca e/o presso altre società del Gruppo Mediolanum.
4. La facoltà di compensazione prevista nel comma 2 è esclusa nei rapporti in cui il Cliente riveste la qualità di Consumatore ai sensi dell'Art. 3 del Codice del Consumo, salvo diverso specifico accordo con il Cliente stesso.

#### **Art. 18 - Solidarietà e indivisibilità delle obbligazioni assunte dal Cliente ed imputazione dei pagamenti**

1. Tutte le obbligazioni del Cliente verso la Banca, ed in particolare quelle derivanti da concessioni di finanziamenti, affidamenti in conto corrente e/o garanzie, si intendono assunte - pure in caso di cointestazione - in via solidale e indivisibile anche per gli eventuali aventi causa a qualsiasi titolo dal Cliente stesso.
2. Qualora sussistano più rapporti di debito verso la Banca, il Cliente ha diritto di dichiarare nel momento del pagamento quale debito intende soddisfare (Art. 1193, primo comma, Cod. Civ.). In mancanza di tale dichiarazione, la Banca può imputare - in deroga all'Art. 1193, comma secondo, Cod. Civ. - i pagamenti effettuati dal Cliente, o le somme comunque incassate da terzi, ad estinzione o decurtazione di una o più

delle obbligazioni assunte dal Cliente medesimo dandone comunicazione a quest'ultimo.

#### **Art. 19 - Determinazione e modifiche delle condizioni contrattuali**

1. La Banca può modificare unilateralmente - anche in senso sfavorevole al Cliente - in presenza di un giustificato motivo, i tassi, i prezzi e le altre condizioni di questo Contratto. Le modifiche sono comunicate al Cliente in forma scritta o con altro Supporto Duraturo con un preavviso non inferiore a due mesi e secondo le modalità previste dall'Art. 118 del TUB e delle relative disposizioni di attuazione ed entreranno in vigore con la decorrenza indicata in tale comunicazione. **Costituiscono giustificato motivo**, a mero titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti fattispecie:

- variazioni dei tassi di interesse conseguenti a decisioni di politica monetaria stabiliti da Banche Centrali (BCE, FED, ecc., in relazione alle valute di riferimento) o anche all'andamento del mercato finanziario e monetario, nonché variazione dei tassi di interesse di primaria importanza per il mercato (ad esempio Euribor, Libor, IRS) o di altri rilevanti ed oggettivi parametri economici (ad esempio indici ISTAT);
  - variazione di altre condizioni di mercato (ad esempio, aumento generale dei costi industriali - trasporto valori, forniture di servizi informatici, spese postali, presidi di sicurezza - che abbiano impatto sui costi di produzione delle operazioni e Servizi Bancari);
  - variazioni degli oneri sostenuti dalla Banca nei confronti di terzi per l'espletamento di servizi connessi ai singoli rapporti;
  - variazioni degli oneri sostenuti dalla Banca a seguito dell'introduzione di nuove disposizioni di legge, normative e regolamentari;
  - provvedimenti delle Autorità competenti, protocolli di intesa con le associazioni di consumatori e/o utenti di Servizi Bancari e finanziari, ecc.
2. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
  3. Le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 che precedono trovano applicazione con riferimento alle modifiche riguardanti tutti i Servizi regolati dal Contratto.
  4. Nel caso in cui il cliente ritenga che non siano state rispettate le regole in materia di modifica unilaterale dei contratti, potrà presentare reclamo alla Banca. Il reclamo può essere presentato anche dopo la data di entrata in vigore della variazione. La Banca deve fornire una risposta alla clientela entro 30 giorni. Nel caso in cui la Banca risponda o la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il cliente può presentare un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)), l'organismo



di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito ai sensi dell'Art. 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico delle leggi in materia bancaria e finanziaria).

**Art. 20 - Condizioni economiche, oneri fiscali e spese dei Servizi**

1. Le condizioni economiche applicate ai Servizi sono indicate nel Foglio Informativo coincidente con il Documento di Sintesi parte integrante e frontespizio del Contratto nonché nello specifico Documento di Sintesi inviato al Cliente in sede di Comunicazioni periodiche.
2. Per eventuali Servizi prestati da altri soggetti sulla base di apposite convenzioni, sono applicate le condizioni economiche di volta in volta rese note dalla Banca al Cliente. Dette condizioni potranno differire da quelle previste per analoghi servizi prestati direttamente dalla Banca.
3. Fermo restando quanto eventualmente previsto dalle Condizioni Speciali, le spese e gli oneri fiscali che la Banca dovesse sostenere in relazione alle operazioni e/o ai Servizi comunque poste in essere o prestati al Cliente sono in ogni caso a carico del Cliente stesso.
4. Sono anche ad esclusivo carico del Cliente le spese che la Banca è tenuta a sostenere per la tutela e il recupero del proprio credito, nonché le spese conseguenti a sequestri e pignoramenti su somme e/o valori depositati.
5. Fermo restando quanto precede, con specifico riferimento all'imposta di bollo dovuta, il Cliente autorizza la Banca, anche in caso di prelievo e anche in caso di recesso dal Contratto, a rendere quotidianamente indisponibile dal saldo del Conto Deposito, una somma pari alla quota giornaliera tempo per tempo necessaria a far fronte agli oneri connessi al pagamento della suddetta imposta.
6. Resta inteso in ogni caso che nell'eventualità in cui non vi fossero comunque fondi disponibili sufficienti sul Conto Deposito per procedere all'addebito dell'imposta di bollo e fermi restando in tutti i casi i diritti della Banca ai sensi degli Artt. 16 e 17 delle presenti Condizioni Generali, il Cliente autorizza la Banca medesima ad addebitare gli importi dovuti (o differenze di importi ancora dovuti) su uno dei conti correnti intrattenuti dal Cliente (in veste di intestatario o cointestatario) con la Banca medesima.

**Art. 21 - Computo dei termini**

1. Salvo ove diversamente previsto, tutti i termini previsti in Contratto si computano tenendo conto dei soli "giorni di calendario".
2. Ove specificato il riferimento a "giorni lavorativi", deve intendersi ai giorni feriali con esclusione del sabato.

**Art. 22 - Registrazione delle conversazioni**

1. Il Cliente autorizza la Banca, anche ai sensi e per gli effetti della vigente normativa in materia di dati personali (Regolamento UE 2016/679) ad effettuare la registrazione in via continuativa, sui supporti di volta in volta ritenuti più adatti dalla Banca, delle conversazioni telefoniche e dei contatti a mezzo rete

telematica, strumenti informatici in genere, intrattenuti tra le Parti nella prestazione dei Servizi. Quanto precede anche ai fini della prova dei fatti e delle circostanze alle quali le registrazioni si riferiscono.

**Art. 23 - Limitazione di responsabilità**

1. La Banca non è responsabile dell'interruzione, della sospensione o del cattivo funzionamento del servizio telefonico e/o postale e/o della rete telematica, di serrate o di scioperi, anche del personale della stessa Banca, ovunque verificatisi, di impedimenti od ostacoli determinati da disposizioni di legge o da atti di autorità nazionali od estere, di provvedimenti od atti di natura giudiziaria o di fatti di terzi in genere e di ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza.
2. Nella prestazione dei Servizi di cui al presente Contratto, la Banca non è responsabile della mancata esecuzione degli ordini (e revoche) dovuta a impossibilità ad operare derivante da cause ad essa non imputabili o, in ogni caso, a ritardi dovuti a malfunzionamento dei mercati, mancata o irregolare trasmissione delle informazioni o a cause al di fuori del suo controllo, inclusi, senza limitazione alcuna, l'interruzione, la sospensione o il cattivo funzionamento del servizio telefonico, della rete telematica, del servizio postale, di serrate o scioperi, anche del personale della stessa Banca, ovunque verificatisi, di impedimenti od ostacoli determinati da disposizioni di legge o da atti di autorità nazionali od estere, di provvedimenti od atti di natura giudiziaria o di fatti di terzi in genere e di ogni impedimento od ostacolo. In tali casi, la Banca informa il Cliente dell'impossibilità di eseguire gli ordini (o le revoche) e, salvo che il Cliente non li abbia tempestivamente revocati, procederà alla loro esecuzione entro il giorno di ripresa dell'operatività.
3. Nel caso di utilizzo del Servizio di Banca Diretta la Banca non si assume alcuna responsabilità per l'eventuale uso fraudolento della posta elettronica, della rete Internet o del terminale del Cliente, nonché per le discordanze tra comunicazioni ricevute e quelle spedite - anche se dovute a virus, bugs e trojans - riconoscendo pieno valore probatorio al testo inviato o registrato elettronicamente dalla Banca. Il Cliente rinuncia in tale caso ad ogni eccezione relativa alla difformità del messaggio ricevuto rispetto all'originale, o l'asserita riconducibilità del messaggio a soggetti non legittimati a trasmetterlo per qualsiasi causa. Le istruzioni inviate con mezzi telematici - ivi compresa, se concordata con il Cliente, la posta elettronica - si riterranno conoscibili e conosciute dal Cliente dal momento nel quale saranno immesse dalla Banca nel punto di accesso alla rete Internet.
4. Nel caso di utilizzo del Servizio di Banca Diretta la Banca non si assume, inoltre, alcuna responsabilità per la mancata o tardiva ricezione delle istruzioni dovute a qualsiasi problema di trasmissione ed informatico - quali virus, bugs, trojans, indisponibilità del POP, attacchi di hackers, indisponibilità delle linee telefoniche per lavori di manutenzione od attacchi vandalici e terroristici, ecc. - od a scioperi degli operatori telefonici e dei fornitori di servizi di posta elettronica ed Internet.

5. La Banca adotta le opportune precauzioni per garantire la riservatezza delle informazioni trattate nella prestazione dei Servizi di cui al presente Contratto. Tuttavia, la Banca non sarà responsabile per la perdita, alterazione o diffusione di informazioni, trasmesse nella prestazione dei servizi e delle attività rese, ascrivibili a fatti di terzi non imputabili alla Banca e ad ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con la diligenza professionale richiesta ai sensi dall'Art. 1176, comma secondo, Cod. Civ..

#### **Art. 24 - Opzioni fiscali**

1. Qualora necessario ai fini dell'espletamento dei Servizi o qualora richiesto dalla natura dei Servizi medesimi, il Cliente è tenuto a comunicare alla Banca le proprie opzioni in merito al regime fiscale da adottare, compilando le apposite sezioni predisposte.
2. In mancanza di tale comunicazione, trova applicazione il regime generale comunque previsto dalle vigenti norme per il caso in cui il Cliente non abbia manifestato alcuna opzione, assumendosi il Cliente ogni responsabilità al riguardo.

#### **Art. 25 - Legge applicabile**

1. I rapporti tra la Banca e il Cliente sono regolati, salvo diverso accordo scritto, dalla legge italiana.

#### **Art. 26 - Procedure di Reclamo**

1. Per qualunque lamentela derivante dal rapporto "bancacliente" avente ad oggetto o comunque relativo alla prestazione di uno o più Servizi regolati dal Contratto, il Cliente può presentare un reclamo all'Intermediario, per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. - Ufficio Reclami - Via Francesco Sforza, 15 - 20079 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@pec.mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@pec.mediolanum.it) oppure [ufficioreclami@mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@mediolanum.it) oppure tramite sito internet - sezione messaggi/Reclami - o via fax al numero 02.90492649.
2. Con specifico riferimento ai reclami aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di Pagamento, la Banca è tenuta invece a rispondere al Cliente entro quindici giornate operative dalla data di ricezione del reclamo stesso. Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le trentacinque giornate operative.
3. Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di servizi di natura bancaria, la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.

#### **Art. 27 - Procedura e di composizione stragiudiziale delle controversie con riferimento ai Servizi**

1. Il Cliente prende atto e dichiara di conoscere che nel caso in cui sia rimasto insoddisfatto del riscontro al reclamo

presentato alla Banca o non abbia ricevuto riscontro nel termine previsto dal precedente Art. 26 comma terzo, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).  
L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide - in pochi mesi - chi ha ragione e chi ha torto. Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca. Le decisioni non sono vincolanti, ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico. Se il Cliente non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice, fermo restando quanto previsto al successivo Art. 28-bis. L'ABF può decidere su tutte le controversie che riguardano operazioni e Servizi Bancari e finanziari, come ad esempio i conti correnti, i mutui ed i prestiti personali: fino a euro 200.000,00 (duecentomila), se il cliente chiede una somma di denaro; senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. Presso la sede e il sito Internet della Banca, nonché presso tutti gli uffici dei Family Banker è disponibile una brochure che dettaglia le competenze dell'ABF. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può anche consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario;
- al servizio di mediazione per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (mediatore), affidandogli il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Dal punto di vista procedurale una o entrambe le parti richiedono al "Conciliatore Bancario Finanziario" di organizzare un incontro di conciliazione. Il Conciliatore Bancario Finanziario può organizzare tali incontri su tutto il territorio nazionale ed in tempi brevi, con l'intervento di una rete territoriale di "pacieri" indipendenti (conciliatori), sulla base del regolamento vigente. A tale riguardo si fa presente che il regolamento di mediazione è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito Internet del Conciliatore Bancario Finanziario ([www.conciliatorebancariofinanziario.it](http://www.conciliatorebancariofinanziario.it)). La conciliazione deve concludersi entro termini prestabiliti - 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla prima riunione - ed indicati nel regolamento. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è possibile ricorrere al giudice, fermo restando quanto previsto al successivo Art. 28bis. Il servizio di mediazione può essere richiesto, con le modalità previste per lo stesso, presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario, tramite il modulo scaricabile anche dal sito Internet del Conciliatore Bancario Finanziario



([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, oppure inviando un fax al numero 0667482250, o una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it). Per ogni informazione relativa al servizio di conciliazione il Cliente può rivolgersi alla Banca o al Conciliatore BancarioFinanziario stesso.

**Art. 28 - Foro competente**

1. Fermo restando quanto previsto agli Artt. 27 e 28-bis di cui alla presente Sezione, per qualunque controversia è competente il Foro di Milano.
2. Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore ai sensi del Codice del Consumo, è competente l'autorità giudiziaria nella cui circoscrizione il Cliente ha la residenza o il domicilio elettivo.

**Art. 28-bis - Mediazione civile obbligatoria in materia di contratti bancari, assicurativi e finanziari**

Il Cliente prende atto e dichiara di conoscere che nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca, relativa

all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria la Banca e/o il Cliente hanno l'obbligo di esperire preventivamente, quale condizione di procedibilità della domanda, uno dei procedimenti di mediazione/ conciliazione previsti dall'Art. 5, comma 1-bis, del Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010, ovvero:

1. il procedimento di mediazione previsto e disciplinato dallo stesso D.Lgs. 28/2010, proponendo istanza agli Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia (tra cui il Conciliatore BancarioFinanziario);
2. in materia di investimenti, il procedimento di conciliazione previsto dal D.Lgs. 179/2007, presentando istanza alla Camera di Conciliazione e Arbitrato istituita presso la Consob;
3. il procedimento istituito in attuazione dell'Art. 128-bis del T.U.B. di cui al D.Lgs. 385/1993, proponendo istanza all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

## NORME GENERALI CHE REGOLANO IL CONTO DEPOSITO DI BANCA MEDIOLANUM

### Art. 1 - Il Conto Deposito. Definizione e conclusione del Contratto

Conto Deposito di Banca Mediolanum è un Contratto di Deposito a risparmio libero (in euro) in forza del quale la Banca acquista la proprietà delle somme depositate dal Cliente obbligandosi a restituirle a richiesta dello stesso. La Banca si obbliga altresì a riconoscere, nei termini di seguito precisati, una remunerazione sul Conto Deposito corrispondente agli interessi pattuiti e maturati. I tassi applicati sulle somme depositate nonché, più in generale, le condizioni economiche applicate al rapporto sono quelli/e riportati/e sul Documento di Sintesi costituente il frontespizio del Contratto e sul Foglio Informativo in vigore al momento della richiesta di adesione ai Servizi da parte del Cliente, nei termini ivi precisati, o successive modifiche. Il rapporto di Conto Deposito e, più in generale, il Contratto, si conclude nei termini, nelle modalità e alle condizioni di cui all'Art. 5 della Sezione A.

### Art. 2 - Conti Predefiniti

1. Il Cliente, al fine di operare sul Conto Deposito, deve necessariamente comunicare le coordinate bancarie relative ad almeno un conto corrente bancario di cui risulta intestatario, sino a un massimo di cinque (di seguito, il "Conto Predefinito" e, congiuntamente, i "Conti Predefiniti"). I Conti Predefiniti sono gli unici conti correnti verso i quali il Cliente può disporre accrediti mediante prelievi dal Conto Deposito.
2. Il Cliente può utilizzare quali Conti Predefiniti esclusivamente conti correnti bancari italiani intrattenuti presso la Banca o altri istituti di credito operanti sempre all'interno dello Stato Italiano.
3. La Banca non è obbligata a eseguire operazioni di prelievo verso un conto corrente bancario (indicato dal Cliente quale Conto Predefinito) fino a quando l'intestazione e le coordinate bancarie di tale conto siano state verificate ai sensi del D.Lgs. 231/2007 ("Legge Antiriciclaggio") e, più in generale, a seguito del positivo espletamento degli obblighi imposti dalla legge applicabile pro tempore vigente.

### Art. 3 - Versamenti

1. Il Cliente o terzi possono effettuare i versamenti sul Conto Deposito esclusivamente mediante bonifico bancario. Altre tipologie di versamenti (es. contanti o assegni) non sono consentiti.
2. Il primo versamento del Cliente, se utilizzato dalla Banca per l'identificazione ai sensi della Normativa Antiriciclaggio (si veda Art. 5, comma 5, Sezione A), deve avvenire mediante bonifico dal Conto predefinito (indicato nel Modulo). In caso di Conto Deposito cointestato ciascun intestatario dovrà effettuare un singolo bonifico dai rispettivi Conti Predefiniti.
3. Ad eccezione del bonifico utilizzato dalla banca per l'identificazione ai sensi della Normativa Antiriciclaggio (c.d. bonifico di riconoscimento) di cui al punto precedente, i bonifici possono provenire anche da terzi senza vincolo di intestazione.
4. Per quanto riguarda la disponibilità e le valute applicate ai

versamenti si rimanda al Foglio Informativo coincidente con il Documento di Sintesi (costituente il frontespizio del Contratto) oltre che alle norme di cui alle Sezioni C e CI.

### Art. 3-bis - Servizio di alimentazione del Conto Deposito (c.d. Easy Transfer)

1. Il Cliente, con l'autorizzazione all'attivazione del servizio Easy Transfer eventualmente rilasciata ai sensi del successivo comma 2 - servizio che potrà essere messo a disposizione dalla Banca nell'ambito del Conto Deposito - autorizza la Banca stessa ad alimentare quest'ultimo conto mediante disposizione permanente di addebito da eseguirsi a valere su uno o più conti correnti intestati o cointestati al Cliente presso altri istituti di credito o presso la Banca, e a condizione che su tale/i rapporto/i vi siano disponibilità sufficienti.

A tal fine, il Cliente autorizza la Banca a verificare presso la banca domiciliataria del conto corrente sul quale dovranno eseguirsi gli addebiti il relativo codice IBAN (di seguito denominato anche "Identificativo Unico") consentendo l'eventuale addebito sul predetto conto di tutti gli ordini d'incasso elettronici inviati dalla Banca stessa e concernenti le disposizioni impartite dal Cliente ai sensi del servizio Easy Transfer.

Gli ordini permanenti di addebito, che recheranno come codice beneficiario il Codice Azienda della Banca, potranno essere relativi ad un'unica disposizione ovvero a disposizioni ripetitive a seconda della richiesta avanzata dal Cliente.

2. Il Cliente (e così, ovviamente, ciascun cointestatario disgiuntamente l'uno dall'altro) può rilasciare l'autorizzazione all'attivazione del servizio Easy Transfer ovvero modificarne il relativo contenuto dispositivo per quanto concerne la data di accredito, la data di scadenza e la periodicità di prelievo (nel caso di disposizione ripetitiva), tramite il servizio di Banca Diretta ovvero tramite altra modulistica (ivi compreso il Modulo) messa a disposizione dalla Banca.
3. Il Cliente può recedere in ogni momento dal Servizio Easy Transfer dandone comunicazione scritta alla Banca (anche mediante servizio di Banca Diretta) e/o alla banca domiciliataria presso cui risulta in essere il conto corrente di addebito.

### Art. 4 - Prelevamenti

1. Il Cliente può effettuare i prelievi dal Conto Deposito, entro il limite del saldo liquido e disponibile del Conto Deposito stesso, esclusivamente tramite bonifico verso uno dei Conti Predefiniti, secondo quanto previsto al precedente Art. 3. Qualora il Cliente abbia acceso un "vincolo" sulle somme depositate sul Conto Deposito di Banca Mediolanum ai sensi del successivo Art. 5, dette somme potranno essere liberamente utilizzate dal Cliente stesso previa operazione di svincolo, da effettuarsi a cura del Cliente medesimo, ai sensi del sopra richiamato Art. 5.
2. Non possono essere effettuate sul Conto Deposito altre operazioni in addebito diverse da quelle di cui al primo comma del presente articolo (bonifico). In particolare, non



sono in alcun modo consentite Operazioni di Pagamento Passive quali, ad esempio, RID e operazioni SEPA Direct Debit nonché il rilascio di Strumenti di Pagamento (es. carte di debito, carte di credito) ovvero assegni (con relativa convenzione).

**Art. 5 - Vincoli e svincoli delle somme depositate, termini e modalità di corresponsione degli interessi ed eventuale riaddebito di somme anticipate a titolo di interesse in caso di svincolo anticipato**

1. Il Cliente può vincolare, in tutto o in parte e nelle modalità, nei termini e alle condizioni che saranno rese note di volta in volta dalla Banca nel Foglio Informativo in vigore al momento della richiesta di vincolo (principalmente tramite il Servizio di Banca Diretta), le somme disponibili sul suo Conto Deposito. Sulle somme vincolate il Cliente gode di tassi di interesse migliorativi rispetto al tasso base applicato al Conto Deposito, a condizione che le somme vincolate siano mantenute tali sul Conto Deposito per tutto il periodo di vincolo pattuito.
2. Gli interessi sulle somme vincolate matureranno al termine del periodo di vincolo pattuito.

**A tal riguardo si precisano qui di seguito le modalità che la Banca avrà facoltà di applicare, per ogni operazione di vincolo, in ordine al riconoscimento degli interessi. L'applicazione di una o dell'altra modalità sarà specificata di volta in volta dalla Banca nel relativo Foglio Informativo in vigore al momento di richiesta del vincolo da parte del Cliente.**

- a) **Riconoscimento degli interessi maturati in un'unica soluzione alla scadenza del vincolo:** la Banca rende disponibili gli interessi netti alla scadenza del periodo di vincolo mediante accredito sul Conto Deposito;
- b) **Riconoscimento di importi trimestrali a titolo di anticipo sugli interessi maturandi:** la Banca rende disponibile al Cliente, a titolo di anticipo, con periodicità trimestrale decorrente dall'accoglimento, da parte della Banca stessa, della richiesta di vincolo avanzata e sino allo scadere del periodo di vincolo convenuto, una somma (non vincolata) pari al rateo di interessi netti che matureranno con riferimento a detto periodo trimestrale sull'importo oggetto di vincolo (es. vincolo a 12 mesi di euro 100 mila, decorrenza 15/04/2019, tasso d'interesse lordo annuo 3,75%, ritenuta fiscale 20%: i ratei a titolo di anticipo degli interessi netti al 15/07/2019, al 15/10/2019 e al 15/01/2020 saranno cadauno di euro 756,16). Le somme anticipate saranno accreditate sul Conto Deposito il giorno di scadenza del relativo trimestre.

3. Alla scadenza del periodo di vincolo pattuito viene altresì accreditato il capitale sul Conto Deposito.
4. Il Cliente ha diritto di svincolare in ogni momento le somme vincolate nelle medesime modalità previste per la costituzione del vincolo di cui al precedente comma 1). A questo proposito non sono ammessi svincoli parziali. Se il Cliente svincola le somme prima del termine pattuito, le stesse sono riaccreditate sul Conto Deposito con valuta pari alla data di svincolo e saranno remunerate al tasso base del Conto Deposito tempo per tempo vigente a decorrere da tale data. La liquidazione degli interessi maturati in tal caso seguirà la periodicità ordinaria prevista dalle condizioni economiche del Conto Deposito. Per quanto riguarda invece gli interessi maturati sulle somme vincolate dalla data di costituzione del vincolo sino alla data di svincolo anticipato, gli stessi saranno calcolati al tasso cosiddetto di "svincolo" indicato nel Foglio Informativo vigente al momento di costituzione del vincolo medesimo e saranno accreditati sul Conto Deposito con valuta pari al giorno di svincolo. Inoltre, per tutti i vincoli disciplinati dal precedente comma 2, lett. b) del presente articolo, la Banca, in caso di svincolo anticipato, procederà altresì ad addebitare sul Conto Deposito la somma o le somme, a seconda dei casi, anticipata/e a titolo di interessi con valuta pari a quella del relativo accredito.
5. Il Cliente potrà effettuare le operazioni di vincolo e svincolo nel rispetto dei termini di orario limite (disponibilità del servizio) specificati nel Foglio Informativo. Gli ordini di vincolo e svincolo disposti oltre l'orario limite di disponibilità del servizio specificato nel Foglio Informativo, si intendono ricevuti nella giornata operativa successiva.
6. Non è previsto un numero limite ai vincoli attivabili e per il Cliente è possibile attivare, anche nella stessa giornata, più partite vincolate anche di pari importo e di pari durata.
7. Non è mai consentito variare la durata o l'importo di una somma vincolata.

**Art. 6 - Rendicontazione del Conto Deposito**

La rendicontazione del Conto Deposito in costanza di rapporto nonché relativamente al rendiconto di chiusura in caso di estinzione del Conto Deposito stesso, avverrà, rispettivamente, con periodicità annuale (in costanza di rapporto) ovvero contestualmente alla data di estinzione del Conto Deposito, mediante messa a disposizione dei relativi documenti sull'area riservata al Cliente nel sito Internet della Banca. A tal riguardo il Cliente prende espressamente atto che una modalità differente di invio della su citata documentazione è incompatibile con la natura del servizio prestato con specifico riferimento al Conto Deposito.

## NORME GENERALI CHE REGOLANO I SERVIZI DI PAGAMENTO

### Art. 1 - Ambito di applicazione

1. Le norme generali contenute nella presente Sezione si applicano a tutti i Servizi di Pagamento prestati pro tempore dalla Banca, i quali si intenderanno conseguentemente regolati sia dalle norme ad essi specificamente dedicati, sia dalle presenti norme generali.
2. Fatta salva diversa previsione di legge, la presente Sezione contiene la disciplina di termini, condizioni e conseguenti diritti e obblighi del Cliente e della Banca connessi all'erogazione di uno o più Servizi di Pagamento e alle Operazioni di Pagamento che soddisfano le seguenti condizioni:
  - a) il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto in un Servizio di Pagamento o in una determinata Operazione di Pagamento (se diverso dalla Banca) è situato nella Unione Europea, in Islanda, Norvegia, Liechtenstein o in altri Paesi identificati di volta in volta;
  - b) il Servizio di Pagamento o l'Operazione di Pagamento sono effettuati in euro, nella valuta ufficiale di uno Stato membro della Unione Europea, nella valuta ufficiale di Islanda, Norvegia, Liechtenstein o di altri Paesi identificati di volta in volta;
  - c) secondo modalità stabilite da Banca D'Italia, il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto in un Servizio di Pagamento o in una determinata Operazione di Pagamento, (se diverso dalla Banca) è situato nella Unione Europea, in Islanda, Norvegia, Liechtenstein o in altri Paesi identificati di volta in volta, sebbene il Servizio di Pagamento o l'Operazione di Pagamento siano effettuati in una valuta che non è quella di uno Stato membro;
  - d) secondo modalità stabilite da Banca D'Italia, i Servizi di Pagamento siano effettuati in tutte le valute, laddove solo uno dei Prestatori di Servizi di Pagamento sia insediato nell'Unione Europea in Islanda, Norvegia, Liechtenstein o in altri Paesi identificati di volta in volta, per le parti dell'Operazione di Pagamento ivi effettuate.
3. Le disposizioni contenute nella Sezione C - limitatamente all'oggetto nella medesima disciplinato - s'intendono prevalenti se incompatibili con eventuali norme contenute nel Contratto siano esse Condizioni Generali o Condizioni Speciali.

### Art. 2 - Accessibilità del contratto

1. Il Cliente ha diritto di richiedere alla Banca - in qualsiasi momento - copia del Contratto e delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento ovvero delle Informazioni e Condizioni Obbligatorie, che dovranno essere messi a sua disposizione dalla Banca su supporto cartaceo o altro Supporto Duraturo.
2. La Banca deve fornire al Cliente le Informazioni e Condizioni Obbligatorie a titolo gratuito.

### Art. 3 - Informazioni relative alle operazioni di pagamento

1. Prima dell'effettuazione di ogni singola Operazione di Pagamento, il Cliente Pagatore ha diritto di richiedere alla Banca le seguenti informazioni:

- Termini Massimi di Esecuzione dell'Operazione di Pagamento;
- quantificazione delle spese da corrispondere alla Banca per l'effettuazione dell'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese.

2. La Banca metterà a disposizione del Cliente, per il tramite del canale telematico del Servizio di Banca Diretta (cfr. Sezione CI) nella propria area di accesso personale all'interno del sito Internet della Banca, con frequenza giornaliera e in relazione a ciascuna Operazione di Pagamento del periodo di riferimento, le informazioni di seguito descritte.

In relazione a ciascuna operazione di Pagamento effettuata dal Cliente Pagatore nel periodo di riferimento:

- un riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario;
- l'importo dell'Operazione di Pagamento nella valuta di addebito sul Conto Corrente;
- l'importo di tutte le spese e degli interessi da corrispondere per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese;
- la Data Valuta dell'addebito dell'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente; e
- unicamente in caso di Operazioni di Pagamento effettuate in una valuta diversa dall'euro, il tasso di cambio utilizzato e l'importo dell'Operazione di Pagamento dopo la conversione valutaria.

In relazione a ciascuna Operazione di Pagamento ricevuta dal Cliente Beneficiario nel periodo di riferimento:

- un riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione del pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'Operazione di Pagamento;
  - l'importo dell'Operazione di Pagamento nella valuta di accredito sul Conto Corrente;
  - l'importo di tutte le spese e degli interessi da corrispondere per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese;
  - la Data Valuta dell'accredito dell'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente;
  - unicamente in caso di Operazione di Pagamento effettuata in una valuta diversa dall'euro, il tasso di cambio utilizzato e l'importo dell'Operazione di Pagamento prima della conversione valutaria.
3. Il Cliente Pagatore può richiedere che le informazioni di cui sopra siano fornite o rese disponibili periodicamente, almeno una volta al mese, a titolo gratuito e secondo modalità che ne permettano la conservazione e riproduzione.

### Art. 4 - Autorizzazione di un'operazione di pagamento

1. Un'Operazione di Pagamento Attiva è considerata autorizzata se il Cliente ha validamente manifestato il proprio consenso mediante un Ordine di Pagamento secondo le modalità convenute con la Banca (per es. mediante l'utilizzo dei codici segreti di cui al Servizio di Banca Diretta ovvero mediante la

sottoscrizione di apposita modulistica messa a disposizione dalla Banca).

2. Un'Operazione di Pagamento Attiva è considerata autorizzata anche se il Cliente ha validamente manifestato il proprio consenso mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento.
3. Un'Operazione di Pagamento Passiva è considerata autorizzata quando il Cliente Pagatore ha dato il proprio consenso secondo le modalità previste dalla Banca per l'Operazione di Pagamento Passiva (per esempio, delega di pagamento per gli SDD e/o RID).
4. Il Cliente deve dare alla Banca il proprio consenso all'Operazione di Pagamento, o ad una serie di Operazioni di Pagamento, prima che l'operazione, o la prima operazione della serie, sia eseguita.
5. Il Cliente ha il diritto di revocare il consenso relativo ad un'Operazione di Pagamento in qualsiasi momento prima che l'Ordine di Pagamento sia divenuto irrevocabile ai sensi dell'Art. 5 che segue.
6. La revoca del consenso ad un'Operazione di Pagamento deve essere effettuata:
  - a) per le Operazioni di Pagamento Attive, nella forma e secondo la procedura prevista per revocare il relativo Ordine di Pagamento;
  - b) per le Operazioni di Pagamento Passive, nella forma prevista dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o, in mancanza, nella forma per manifestare il consenso del Cliente Pagatore all'Operazione di Pagamento.
7. La revoca del consenso ad un'Operazione di Pagamento deve risultare da un documento cartaceo sottoscritto dal Cliente o, ove applicabile, deve essere documentata con una stampa del documento telematico che conferma che la Banca ha ricevuto la revoca del consenso. La revoca del consenso può altresì essere comunicata alla Banca mediante l'utilizzo dei codici segreti assegnati al Cliente secondo le modalità previste per il Servizio di Banca Diretta.
8. Nel caso di revoca del consenso relativa ad una serie di Operazioni di Pagamento, la revoca produce effetti unicamente per le Operazioni di Pagamento non ancora eseguite.

**Art. 5 - Ricezione e revocabilità di un ordine di pagamento**

1. Un Ordine di Pagamento è trasmesso alla Banca con le modalità indicate nella Tabella A presente al termine della presente Sezione C o, in mancanza, nelle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento.
2. Un Ordine di Pagamento si considera ricevuto dalla Banca quando è entrato nella disponibilità della Banca. Prima di tale momento il Conto di Pagamento del Cliente non può essere addebitato dalla Banca.
3. Il Cliente prende atto che, se l'Ordine di Pagamento è ricevuto dalla Banca in un giorno diverso da una Giornata Operativa, l'Ordine di Pagamento si intende ricevuto dalla

Banca nella prima Giornata Operativa successiva al giorno in cui è effettivamente ricevuto.

4. Gli Ordini di Pagamento ricevuti dalla Banca in una Giornata Operativa ma dopo l'Orario Limite indicato nella Tabella B presente al termine della presente Sezione C sono considerati come ricevuti nella Giornata Operativa immediatamente successiva. La Banca si riserva in ogni caso la facoltà di eseguire gli Ordini di Pagamento nella medesima Giornata Lavorativa in cui li ha ricevuti.
5. Se il Cliente Pagatore e la Banca concordano che un Ordine di Pagamento deve essere eseguito:
  - a) in un giorno determinato;
  - b) all'esito di un periodo determinato; o
  - c) in un determinato giorno in cui il Cliente Pagatore mette i fondi a disposizione della Banca l'Ordine di Pagamento si considera ricevuto dalla Banca il giorno convenuto. Se il giorno convenuto per ricevere l'Ordine di Pagamento non coincide con una Giornata Operativa, l'Ordine di Pagamento si considera ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva al giorno convenuto tra il Cliente Pagatore e la Banca.
6. Salvo quanto previsto dai successivi commi 9 e 10, un Ordine di Pagamento può essere revocato dal Cliente Pagatore prima che sia ricevuto dalla Banca ai sensi delle precedenti disposizioni del presente Art. 5.
7. Un Ordine di Pagamento deve essere revocato secondo le modalità convenute con la Banca (per es. mediante l'utilizzo dei codici segreti secondo le modalità previste per il Servizio di Banca Diretta).
8. Salvo che sia diversamente previsto nella presente Sezione C e/o nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, la revoca dell'Ordine di Pagamento determina l'automatica revoca della relativa Operazione di Pagamento.
9. Il Cliente Pagatore non può revocare un Ordine di Pagamento:
  - a) in caso di Operazione di Pagamento Passiva, dopo aver comunicato al beneficiario il consenso ad effettuare l'Operazione di Pagamento;
  - b) in caso di Operazione di Pagamento Attiva disposta da un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento, dopo aver comunicato al Prestatore di Servizi di Ordine di Pagamento il proprio consenso ad effettuare l'Operazione di Pagamento;
  - c) in caso di addebito diretto, dopo l'Orario Limite - previsto per la specifica operazione di addebito diretto - della Giornata Operativa precedente il giorno concordato tra Cliente Pagatore e Banca per l'addebito dei fondi;
  - d) se il Cliente Pagatore e la Banca hanno concordato che l'Ordine di Pagamento sia eseguito in un giorno determinato, all'esito di un periodo determinato o il giorno in cui Cliente Pagatore abbia messo i fondi a disposizione della Banca, dopo l'Orario Limite della Giornata Operativa precedente il giorno concordato.



10. Scaduto il termine entro il quale il Cliente Pagatore può revocare un Ordine di Pagamento ai sensi delle precedenti disposizioni di questo articolo, l'Ordine di Pagamento può essere revocato solo con il consenso della Banca. In caso di Operazione di Pagamento Passiva è necessario ottenere anche il consenso del beneficiario. Nel caso di revoca tardiva, la Banca può addebitare al Cliente le spese effettivamente sostenute per revocare l'Ordine di Pagamento e/o l'Operazione di Pagamento Passiva.

#### **Art. 6 - Rifiuto di un ordine di pagamento**

1. La Banca può rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento autorizzato se:
  - a) l'Ordine di Pagamento non ha i requisiti previsti dalla presente Sezione C e dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, incluso il caso in cui sul Conto Corrente non sono disponibili i fondi (comprensivi di eventuali spese) per eseguire l'Ordine di Pagamento;
  - b) l'esecuzione è contraria a norme nazionali o comunitarie (come per esempio i casi in cui la Banca è tenuta ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità);
  - c) il rifiuto è consentito da norme di legge o regolamentari.
2. In ogni caso, un Ordine di Pagamento legittimamente rifiutato si considera come non ricevuto dalla Banca.
3. In caso di rifiuto di un Ordine di Pagamento, la Banca comunica al Cliente Pagatore, con le modalità previste dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o, in mancanza, secondo quanto previsto nel Contratto, con la massima sollecitudine e - in ogni caso - entro i Termini Massimi di Esecuzione dell'Operazione di Pagamento previsti dall'Art. 8 di questa Sezione C, le seguenti informazioni:
  - a) l'avvenuto rifiuto di eseguire un Ordine di Pagamento;
  - b) le motivazioni del rifiuto, a meno che non sussistono ragioni che impongono alla Banca di non portare tali motivazioni a conoscenza del Cliente Pagatore;
  - c) la procedura per correggere gli eventuali errori materiali che hanno determinato il rifiuto dell'Ordine di Pagamento, se tali errori possono essere corretti.

In caso di rifiuto nell'esecuzione di un Ordine di Pagamento per assenza di fondi disponibili (comprensivi di eventuali spese) sul Conto Corrente, la Banca provvederà unicamente a mettere a disposizione la relativa informativa per il tramite del Servizio di Banca Diretta.

4. La Banca non ha l'obbligo di comunicare il rifiuto ai sensi del comma precedente se tale comunicazione è contraria a norme nazionali o comunitarie.
5. La Banca si riserva di addebitare al Cliente Pagatore le spese effettivamente sostenute per notificare il rifiuto giustificato di un Ordine di Pagamento.

#### **Art. 7 - Identificativo Unico**

1. Il Cliente deve fornire alla Banca - nel momento in cui trasmette un Ordine di Pagamento - l'Identificativo

Unico del beneficiario o del debitore (a seconda dei casi) dell'Operazione di Pagamento di cui richiede l'esecuzione nella forma indicata nella Tabella C presente al termine della presente Sezione C.

2. La Banca deve eseguire l'Operazione di Pagamento in conformità all'Identificativo Unico fornito dal Cliente.
3. Se l'Operazione di Pagamento è eseguita in base all'Identificativo Unico fornito dal Cliente, deve essere considerata eseguita a favore del corretto beneficiario.
4. Se il Cliente fornisce alla Banca informazioni ulteriori rispetto all'Identificativo Unico, la Banca in ogni caso è responsabile unicamente per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento in base all'Identificativo Unico.
5. Se il Cliente ha fornito alla Banca un Identificativo Unico inesatto, la Banca non è responsabile per la mancata esecuzione o per l'esecuzione inesatta dell'Operazione di Pagamento e non si applica l'Art. 16 che segue. Tuttavia, in tale caso, la Banca si adopera - per quanto ragionevolmente possibile ed in collaborazione con il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento che è tenuto a comunicare alla Banca ogni informazione utile - per recuperare i fondi trasferiti in modo inesatto.
6. La Banca si riserva di addebitare al Cliente le spese effettivamente sostenute per il recupero dei fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto.
7. Qualora non sia possibile provvedere al recupero dei fondi, la Banca, su richiesta scritta del Cliente Pagatore, gli fornisce tutte le informazioni disponibili e pertinenti affinché quest'ultimo possa tentare il recupero dei fondi.

#### **Art. 8 - Termini massimi di esecuzione delle operazioni di pagamento**

1. Le disposizioni del presente articolo si applicano alle Operazioni di Pagamento (i) quando il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento è situato nell'Unione Europea e la valuta dell'Operazione di Pagamento è l'euro, (ii) alle Operazioni di Pagamento quando il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento non è situato nell'Unione Europea, transnazionali, quando la valuta dell'Operazione di Pagamento è l'euro e l'Operazione di Pagamento prevede una conversione valutaria effettuata dal Prestatore di Servizi di Pagamento situato nello Stato membro della valuta non appartenente alla zona euro. Per le Operazioni di Pagamento diverse da quelle sopra elencate, la previsione di cui al successivo comma 2 può essere derogata ed i tempi di esecuzione possono essere prorogati sino ad un massimo di 4 giorni.
2. Il Cliente Pagatore ha diritto che l'importo di un'Operazione di Pagamento sia accreditato sul conto del Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario al più tardi entro la Chiusura della Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento in conformità



all'Art. 5 che precede. Tale termine può essere prorogato di un'ulteriore Giornata Operativa per le Operazioni di Pagamento disposte su supporto cartaceo.

3. Il Cliente Beneficiario ha diritto che l'Ordine di Pagamento di un'Operazione di Pagamento Passiva sia trasmesso dalla Banca al Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto pagatore in tempo utile per effettuare l'Operazione di Pagamento Passiva entro la data convenuta tra il Cliente Beneficiario e il soggetto pagatore.
4. Il Cliente prende espressamente atto che la Banca può sempre eseguire le Operazioni di Pagamento entro un termine più breve dei Termini Massimi di Esecuzione previsti dal presente articolo.
5. Nel caso di versamento di contanti sul Conto Corrente nella valuta in cui il Conto Corrente è denominato, i fondi devono avere Data Valuta ed essere disponibili sul Conto Corrente nella medesima Giornata Operativa in cui sono ricevuti dalla Banca. I fondi si intendono ricevuti dalla Banca secondo quanto previsto dal precedente Art. 5.
6. Se il versamento di contanti è effettuato in un giorno diverso da una Giornata Operativa, il versamento si intende ricevuto dalla Banca nella prima Giornata Operativa successiva al giorno in cui sono stati versati i contanti.
7. I versamenti di contanti effettuati mediante ATM intelligenti o dispositivi similari, dopo le ore 16.00, si considerano effettuati nella Giornata Operativa successiva a quella dell'effettivo versamento.
8. I versamenti di contanti effettuati mediante il servizio di cassa continua - se previsto dalla Banca - si considerano effettuati nella Giornata Operativa in cui gli stessi vengono consegnati, dopo l'apertura della cassa continua, nella sede della Banca o, nell'ipotesi di erogazione di tale Servizio per il tramite di una filiale della Banca medesima, nella Giornata Operativa in cui i contanti vengono prelevati dagli addetti della stessa filiale.
9. Per quanto concerne i versamenti disposti per il tramite della rete di sportelli convenzionati, non trovando applicazione le disposizioni di cui ai commi che precedono, si rimanda al Foglio Informativo sui Servizi di incassi e pagamenti.

#### **Art. 9 - Data valuta e disponibilità dei fondi**

1. Le disposizioni del presente articolo si applicano a qualsiasi Operazione di Pagamento disposta o ricevuta dal Cliente tramite un Servizio di Pagamento, anche se il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento non è situato nell'Unione Europea e qualsiasi sia la valuta dell'Operazione di Pagamento.
2. Il Cliente prende atto che, nonostante quanto precede, le disposizioni del presente articolo non si applicano ad operazioni di rettifica di Operazioni di Pagamento eseguite in modo inesatto, non eseguite o non autorizzate.
3. L'importo di un'Operazione di Pagamento accreditato sul Conto Corrente del Cliente Beneficiario non può avere Data Valuta successiva alla Giornata Operativa in cui i fondi sono accreditati sul conto della Banca.

4. L'importo di un'Operazione di Pagamento deve essere reso disponibile sul Conto Corrente del Cliente Beneficiario nella medesima Giornata Operativa in cui i fondi sono accreditati sul conto della Banca, purché (i) l'Operazione di Pagamento non richieda conversione valutaria; o (ii) vi sia conversione tra l'euro e la valuta di uno Stato membro dell'Unione Europea o tra le valute di due Stati membri dell'Unione Europea.
5. L'importo di un'Operazione di Pagamento addebitato sul Conto Corrente del Cliente Pagatore non può avere Data Valuta precedente alla Giornata Operativa in cui è effettivamente addebitato.

#### **Art. 10 - Obblighi generali della banca e del cliente in relazione agli strumenti di pagamento**

1. La Banca:
  - a) deve garantire che i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di un Servizio di Pagamento siano accessibili unicamente a colui che è abilitato ad utilizzare lo Strumento di Pagamento;
  - b) non deve inviare al Cliente Strumenti di Pagamento non richiesti dal Cliente, tranne se uno Strumento di Pagamento già richiesto dal Cliente deve essere sostituito;
  - c) deve assicurare che il Cliente abbia sempre a sua disposizione strumenti adeguati per (i) effettuare a titolo gratuito ed in modo efficace la notifica alla Banca in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato dello Strumento di Pagamento ovvero (ii) richiedere lo sblocco dello Strumento di Pagamento se la Banca ha provveduto a bloccarlo;
  - d) applica, se del caso, solo i costi di sostituzione dello Strumento di Pagamento;
  - e) deve adoperarsi per impedire qualsiasi uso dello Strumento di Pagamento dopo che il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello Strumento di Pagamento è stato notificato alla Banca.
2. La Banca è responsabile dei rischi derivanti dalla spedizione di uno Strumento di Pagamento e dei relativi dispositivi personalizzati.
3. Il Cliente deve utilizzare uno Strumento di Pagamento in base ai termini ed alle condizioni del Contratto e nelle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento.
4. Il Cliente, non appena ricevuto uno Strumento di Pagamento e i relativi dispositivi personalizzati, deve immediatamente adottare tutte le ragionevoli misure idonee a garantire la sicurezza dello Strumento di Pagamento, dei dispositivi personalizzati nonché a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate dello strumento di pagamento.

#### **Art. 11 - Furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di uno strumento di pagamento o di un servizio di pagamento**

1. Il Cliente deve comunicare, senza indugio, il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento alla Banca o al soggetto terzo dalla stessa designato, con le modalità e secondo la procedura

descritta nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato o, in mancanza, nel Contratto. Il Cliente deve inoltre tempestivamente consegnare alla Banca copia della denuncia effettuata presso l'Autorità competente.

2. Se non diversamente previsto nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, la comunicazione del furto, dello smarrimento, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento si considera ricevuta dalla Banca e, quindi, opponibile alla stessa, se effettuata:
  - a) telematicamente o telefonicamente, tramite gli operatori del Banking Center della Banca, secondo le modalità previste per il Servizio di Banca Diretta;
  - b) personalmente, recandosi presso la sede della Banca, dal momento in cui la segnalazione è effettuata al personale della Banca stessa.
3. Il Cliente può richiedere alla Banca i giustificativi volti a provare l'adempimento dell'obbligo di notifica previsto dal comma precedente, per 18 (diciotto) mesi dall'effettuazione della notifica.
4. Il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo dello Strumento di Pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente se:
  - a) lo smarrimento, furto o l'appropriazione indebita dello Strumento di Pagamento non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento; o
  - b) non è stato possibile per il Cliente effettuare la comunicazione prevista dal precedente comma 1 del presente Art. 11 efficacemente perché la Banca non ha rispettato gli obblighi previsti dal precedente Art. 10, comma 1 lett. (c) e, in ogni caso, se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca.
5. La disposizione contenuta nel precedente comma 4 non si applica se il Cliente è responsabile ai sensi dei successivi Artt. 12 e 14, comma 4 della presente Sezione C.
6. In tutti i casi diversi da quelli enunciati nel precedente comma 4, il Cliente sopporta le perdite derivanti dall'utilizzo indebito dello Strumento di Pagamento fino ad euro 50,00 (cinquanta).
7. La disposizione contenuta nel precedente comma 6 non si applica se il Cliente è responsabile ai sensi dell'Art. 12 della presente Sezione C.

**Art. 12 - Responsabilità del cliente pagatore per operazioni di pagamento non autorizzate**

1. Il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di Pagamento non autorizzate (inclusi i casi disciplinati dai commi 4 e 6 dell'Art. 11 dall'Art. 16 e dall'Art. 29 della presente Sezione C) e non ha diritto di ottenere dalla Banca il rimborso dell'importo di tali operazioni se:
  - a) ha agito fraudolentemente;
  - b) non ha adempiuto, per dolo o colpa grave, agli obblighi previsti dalle seguenti disposizioni:
    - i) Art. 10, commi 3 e 4; e
    - ii) Art. 11 commi 1 e 2.

2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante da Operazioni di Pagamento non autorizzate qualora la Banca non esiga un'autenticazione forte dal Cliente medesimo, fatti salvi i casi di frode.

**Art. 13 - Limiti di utilizzo e blocco di strumenti di pagamento**

1. Le Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento possono prevedere dei limiti di spesa per utilizzare gli Strumenti di Pagamento.
2. La Banca può bloccare ovvero, se previsto dalle relative Condizioni per l'Erogazione di un Servizio di Pagamento, ridurre i limiti di utilizzo di uno Strumento di Pagamento se ritiene che sussistano giustificati motivi connessi ad una o più delle seguenti circostanze:
  - a) sicurezza dello Strumento di Pagamento;
  - b) sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento dello Strumento di Pagamento;
  - c) solo se lo Strumento di Pagamento prevede la concessione di una linea di credito, al verificarsi di un significativo aumento del rischio che il Cliente non adempia ai propri obblighi di pagamento.
3. Quando la Banca ritiene di procedere al blocco di uno Strumento di Pagamento, deve informarne il Cliente, ove possibile prima e, in ogni caso, immediatamente dopo il blocco, e deve anche comunicargli le ragioni che lo hanno determinato, tranne se la comunicazione è contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o comunitarie.
4. Quando non vi sono più esigenze che giustificano il blocco, la Banca deve sbloccare lo Strumento di Pagamento o, se non è possibile procedere allo sblocco, sostituire lo Strumento di Pagamento bloccato con uno di nuova emissione.
5. La comunicazione al Cliente è effettuata con la modalità previste dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o, in mancanza, dal Contratto.

**Art. 13 bis - Blocco operazioni di Pagamento disposte tramite canali telematici**

1. Fermo restando quanto previsto dai restanti articoli della presente Sezione C, la Banca per giustificati motivi relativi a problemi di sicurezza si riserva la possibilità di bloccare una o più Operazioni di Pagamento (ancora da eseguire ovvero in corso di esecuzione e sempre che sia possibile) disposte tramite canali telematici.
2. Quando la Banca ritiene di procedere al blocco di una o più Operazioni di Pagamento, deve informarne il Cliente, ove possibile prima e, in ogni caso, immediatamente dopo il blocco, e deve anche comunicargli le ragioni che lo hanno determinato, tranne se la comunicazione è contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o comunitarie.
3. Quando non vi sono più esigenze che giustificano il blocco, la Banca deve sbloccare l'Operazione di Pagamento dandone comunicazione al Cliente, il quale avrà la facoltà di manifestare ancora il proprio interesse all'esecuzione dell'Operazione di Pagamento. Qualora l'esecuzione dell'Operazione di

Pagamento fosse ancora possibile nel rispetto dei termini previsti dal relativo ordine, la Banca, previo consenso del Cliente, procederà alla relativa esecuzione. In caso contrario, il Cliente se ancora interessato all'esecuzione dell'Operazione di Pagamento, dovrà disporre un nuovo Ordine di Pagamento dovendosi intendere il precedente definitivamente decaduto.

4. La comunicazione al Cliente è effettuata nei termini e con le modalità previste dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o, in mancanza, dal Contratto.

**Art. 14 - Deroghe per strumenti di pagamento di basso valore e moneta elettronica**

1. Le disposizioni del presente articolo si applicano, in deroga alla disciplina generale prevista per gli Strumenti di Pagamento nella Sezione C, agli Strumenti di Pagamento che (i) consentono esclusivamente di eseguire singole Operazioni di Pagamento per un importo non superiore a euro 30,00 (trenta), (ii) hanno un limite di spesa complessivo di euro 150,00 (centocinquanta), o (iii) anche se ricaricabili, sono avvalorati per un importo che in nessun momento supera euro 150,00 (centocinquanta).
2. Gli importi di cui al precedente comma:
- i) sono raddoppiati se il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento interessata è insediato in Italia;
  - ii) sono pari ad euro 500,00 (cinquecento) per Strumenti di Pagamento prepagati.
3. Se le Condizioni di Erogazione del Servizio di pagamento prevedono che lo Strumento di Pagamento non può essere bloccato o non può esserne impedito l'ulteriore utilizzo in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato:
- a) il Cliente non deve effettuare la notifica prevista dai commi 1 e 2 dell'Art. 11, e b) non si applicano:
    - i) le disposizioni contenute nelle lettere (c) e (d) dell'Art. 10, comma 1, e
    - ii) a disposizione contenuta nell'Art. 11, comma 4.
4. Se lo Strumento di Pagamento è utilizzabile in forma anonima o se, per le caratteristiche dello Strumento di Pagamento, la Banca non può dimostrare che l'Operazione di Pagamento è stata autorizzata:
- a) la Banca non è responsabile per l'effettuazione di Operazioni di Pagamento non autorizzate, e
  - b) non si applicano:
    - i) la disposizione contenuta nella lettera (a) dell'Art. 11, comma quarto;
    - ii) la disposizione contenuta nel comma 1 dell'Art. 17.
5. Se la mancata esecuzione o disposizione di un Ordine di Pagamento risulta evidente al Cliente dal contesto in cui il rifiuto interviene, la Banca - in deroga a quanto previsto nell'Art. 6, comma 3 - non deve informare il Cliente del rifiuto di un Ordine di Pagamento.
6. In deroga a quanto previsto nell'Art. 5, comma 10, un Ordine di Pagamento non può più essere revocato dopo che il

Cliente lo ha trasmesso al beneficiario o ha manifestato al beneficiario il proprio consenso ad avviare l'Operazione di Pagamento.

7. In deroga a quanto previsto nell'Art. 8, il Cliente ha diritto:
- a) se ha agito quale Cliente Pagatore, che l'importo di un'Operazione di Pagamento sia accreditato sul conto del Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario entro la chiusura della Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento ai sensi dell'Art. 5; e
  - b) se ha agito quale Cliente Beneficiario di un'Operazione di Pagamento Passiva, che il relativo Ordine di Pagamento sia trasmesso dalla Banca al Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto pagatore entro la chiusura della Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento ai sensi dell'Art. 5.
8. In deroga a quanto previsto nel comma 1 dell'Art. 3, la Banca comunica al Cliente Pagatore solo le informazioni sulle principali caratteristiche del Servizio di Pagamento, quali le modalità di utilizzo dello Strumento di Pagamento, le responsabilità della Banca, l'ammontare delle spese applicate e le altre informazioni pratiche necessarie affinché il Cliente possa scegliere con consapevolezza se sottoscrivere le relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento. La Banca indica al Cliente le modalità con cui accedere alle Informazioni e Condizioni Obbligatorie.
9. La Banca può proporre al Cliente eventuali modifiche delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento in deroga alle modalità previste all'Art. 22.
10. In deroga all'Art. 3, la Banca deve comunicare o rendere disponibile al Cliente unicamente (i) un riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento, il relativo importo e le spese, (ii) se si tratta di una serie di Operazioni di Pagamento, le informazioni relative all'importo e le spese totali e (iii) se lo Strumento di Pagamento può essere utilizzato in modo anonimo o non consente che la Banca abbia a disposizione alcuna informazione circa le Operazioni di Pagamento effettuate, l'importo dei fondi residui.
11. Le modifiche unilaterali delle disposizioni applicabili ai Servizi di Pagamento, possono essere comunicate con modalità semplificata rispetto a quanto previsto dall'Art. 22.
12. Se le modalità di funzionamento del circuito di Moneta Elettronica consentono alla Banca di congelare il relativo conto o di bloccare lo Strumento di Pagamento e lo Strumento di Pagamento ha un limite di avvaloramento non superiore a euro 500,00 (cinquecento), non si applicano l'Art. 11, commi 4 e 5, e l'Art. 17 della presente Sezione C.
- Art. 15 - Notifica e rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite**
1. Il Cliente ha diritto che un'Operazione di Pagamento non correttamente eseguita o non autorizzata ai sensi dell'Art. 4 sia rettificata se comunica alla Banca, non appena venutone



a conoscenza e - in ogni caso - entro il termine perentorio di 13 (tredici) mesi decorrenti dalla data di addebito o accredito, a seconda del caso, dell'importo dell'Operazione di Pagamento contestata sul Conto Corrente.

2. Il Cliente può richiedere la rettifica dell'Operazione di Pagamento contestata anche dopo il termine di 13 (tredici) mesi previsto dai precedenti commi 1 e 2 se la Banca non ha messo a disposizione del Cliente le informazioni relative all'Operazione di Pagamento contestata.
3. Il Cliente deve effettuare la comunicazione alla Banca prevista dai precedenti commi 1 e 2 con le modalità previste nelle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o, in mancanza, dal Contratto.

**Art. 16 - Mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle Operazioni di Pagamento**

1. Un'Operazione di Pagamento è considerata, a seconda del caso, come eseguita "in modo inesatto", eseguita "tardivamente" o "non eseguita" se l'esecuzione non è conforme alle disposizioni del Contratto e delle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento e all'Ordine di Pagamento, ivi espressamente incluso l'Identificativo Unico. Resta espressamente inteso che non è considerata come eseguita "in modo inesatto", eseguita "tardivamente" o "non eseguita" l'Operazione di Pagamento non effettuata dalla Banca per assenza o indisponibilità di fondi.
2. Fatta salva qualsiasi altra disposizione contenuta nel Servizio di Conto Corrente, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente Pagatore della corretta esecuzione di un'Operazione di Pagamento ricevuto. La responsabilità della Banca è, tuttavia, esclusa se:
  - a) il Cliente Pagatore non ha effettuato la comunicazione prevista dall'Art. 15 nei termini ivi previsti;
  - b) nel caso di Operazione di Pagamento disposta direttamente dal Cliente Pagatore, la Banca prova che il Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'Operazione di Pagamento nei termini massimi previsti dall'Art. 8;
  - c) nel caso di Operazione di Pagamento Passiva, la Banca prova di non aver ricevuto l'Ordine di Pagamento nei termini massimi di esecuzione previsti dalle condizioni che regolano i Servizi di Pagamento o nei diversi termini concordati tra il Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario e il beneficiario e, in ogni caso, nei termini massimi applicabili alla relativa Operazione di Pagamento;
  - d) la Banca fornisce la prova del fatto che l'Operazione di Pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti del servizio fornito.
3. Se sussiste la responsabilità della Banca ai sensi del precedente comma 2, il Cliente Pagatore ha diritto che la Banca rimborsi, senza indugio, l'importo dell'Operazione di Pagamento non eseguita, eseguita in modo inesatto o eseguita tardivamente, riportando il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento contestata non fosse stata eseguita. La data valuta dell'accredito dell'importo oggetto del rimborso non può essere successiva alla data valuta di addebito dell'importo medesimo.
4. In ogni caso il Cliente Pagatore può rinunciare al rimborso previsto dal precedente comma 3 e richiedere che la Banca rettifichi l'Operazione di Pagamento non eseguita, eseguita in modo inesatto o eseguita tardivamente, fatto salvo il diritto di ottenere il rimborso delle spese o degli interessi eventualmente addebitati in relazione all'Operazione di Pagamento contestata.
5. In caso di un'Operazione di Pagamento eseguita tardivamente, la Banca del Cliente Beneficiario, su richiesta del Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore, provvede alla rettifica della valuta di accredito, assicurando che non sia successiva alla data valuta che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.
6. Fatta salva qualsiasi altra disposizione contenuta nel Contratto, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente Beneficiario della corretta esecuzione di un'Operazione di Pagamento. La responsabilità della Banca è, tuttavia, esclusa se:
  - a) il Cliente Beneficiario non ha effettuato la comunicazione prevista dall'Art. 15 nei termini ivi previsti;
  - b) nel caso di Operazione di Pagamento Attiva, la Banca prova di non aver ricevuto dal Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore l'importo dell'Operazione di Pagamento nei termini massimi di esecuzione previsti dalle condizioni che regolano i Servizi di Pagamento o nei diversi termini concordati tra il Prestatore di Servizi di Pagamento del Cliente Pagatore e il Cliente Pagatore e, in ogni caso, nei termini massimi applicabili alla relativa Operazione di Pagamento;
  - c) nel caso di Operazione di Pagamento Passiva disposta dal Cliente Beneficiario, la Banca prova di aver correttamente trasmesso l'Ordine di Pagamento al Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore nei termini massimi previsti dall'Art. 8 e di aver addebitato l'Operazione di Pagamento in conformità a quanto previsto dall'Art. 9.
7. Se sussiste la responsabilità della Banca ai sensi del precedente comma 5, il Cliente Beneficiario ha diritto che la Banca:
  - a) nel caso di Operazione di Pagamento disposta dal pagatore, metta a disposizione e accrediti l'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente senza indugio come previsto dall'Art. 9;
  - b) nel caso di Operazione di Pagamento Passiva disposta dal Cliente Beneficiario, trasmetta senza indugio l'Ordine di Pagamento al Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore e assicuri che l'importo di tale operazione sia a disposizione del Cliente Beneficiario non appena è

accreditato sul Conto Corrente della Banca in conformità a quanto previsto dall'Art. 9;

- c) assicurarsi che la data valuta dell'accredito sul Conto Corrente del Beneficiario non sia successiva alla data valuta che sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.
8. In caso di contestazione di un'Operazione di Pagamento da parte del Cliente, la Banca ha l'onere di provare che l'Operazione di Pagamento contestata è stata eseguita correttamente.
9. Il Cliente può richiedere, senza alcuna spesa, alla Banca di adoperarsi - senza indugio - per rintracciare l'Operazione di Pagamento non eseguita, eseguita tardivamente o eseguita in modo inesatto e di essere informato dei risultati delle ricerche effettuate dalla Banca. Tale disposizione si applica anche nei casi in cui la Banca del Cliente Pagatore non è responsabile della mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'Operazione di Pagamento
10. In caso di responsabilità della Banca per inesatta, tardiva o mancata esecuzione di un'Operazione di Pagamento, il Cliente ha diritto di ricevere il rimborso di tutte le spese e degli interessi direttamente connessi all'Operazione di Pagamento non eseguita, eseguita in modo inesatto o tardivamente.

#### **Art. 17 - Operazioni di Pagamento non autorizzate**

1. Il Cliente ha diritto che la Banca, immediatamente ed in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito, corredata da copia di regolare denuncia sporta presso le autorità competenti, rimborsi l'importo dell'Operazione di Pagamento non autorizzata ai sensi dell'Art. 4, riportando il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non fosse stata eseguita, assicurando che la data valuta dell'accredito sul Conto Corrente non sia successiva alla data di addebito dell'importo.
2. Il Cliente non ha diritto al rimborso di un'Operazione di Pagamento non autorizzata: (i) se non ha effettuato la comunicazione prevista dall'Art. 15 nei termini ivi previsti; (ii) nelle ipotesi di sua responsabilità previste dal precedente Art. 12.
3. La Banca, se ritiene che l'Operazione di Pagamento contestata sia stata correttamente autorizzata, deve fornire al Cliente la prova della corretta autenticazione dell'Operazione di Pagamento.
4. La Banca, se ha ragionevoli motivi per sospettare che il Cliente abbia agito fraudolentemente, può sospendere le operazioni di rimborso, ovvero non avviare le suddette operazioni, previste dal precedente comma 1, dandone immediata comunicazione al Cliente, purché comunichi tali motivi per iscritto alla Banca d'Italia.
5. Il Cliente prende atto che la Banca, anche se ha effettuato il rimborso previsto dal precedente comma 1, può provare - anche in un momento successivo - che l'Operazione di Pagamento contestata era stata debitamente autorizzata dal

Cliente. In tal caso, il Cliente ha l'obbligo di restituire senza indugio alla Banca qualsiasi importo rimborsato dalla Banca in relazione all'Operazione di Pagamento contestata.

#### **Art. 18 - Rimborso al Cliente pagatore di operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il su tramite**

1. Il Cliente Pagatore prende espressamente atto che le previsioni contenute nel presente articolo si applicano unicamente quando il Cliente Pagatore è un Consumatore o Micro-Impresa.
2. Il Cliente Pagatore può richiedere alla Banca il rimborso dell'intero importo addebitato sul Conto Corrente in relazione ad un'Operazione di Pagamento Passiva autorizzata, se sussistono contemporaneamente le seguenti condizioni:
- a) al momento in cui il Cliente Pagatore ha autorizzato l'Operazione di Pagamento, tale autorizzazione non conteneva la specificazione dell'importo dell'Operazione di Pagamento (per es. SDD per il pagamento di utenze luce, gas, ecc.); sono esclusi i pagamenti con importi noti al momento dell'attivazione (per es. rate di mutuo, anche se variabili, piani di accumulo anche con rivalutazioni indicizzate a valere su prodotti finanziari, premi assicurativi, ecc.);
- b) l'importo addebitato supera quello che il Cliente Pagatore avrebbe ragionevolmente potuto aspettarsi sulla base del suo precedente modello di spesa, delle condizioni del Servizio di Conto Corrente, delle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento applicabile e delle altre circostanze del caso, purché ragionevolmente conoscibili dalla Banca. A tal fine, il Cliente prende atto di non poter addurre ragioni legate al cambio se è stato applicato il tasso di cambio di riferimento concordato con la Banca.
3. Fatto salvo quanto disposto dal successivo comma 4, il Cliente Pagatore ha sempre diritto al rimborso, a prescindere dalla sussistenza delle condizioni di cui al precedente comma 2, in caso di addebiti diretti denominati in euro nell'ambito dell'Unione quando sia il prestatore di servizi di pagamento del pagatore, sia il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario siano situati nell'Unione, ovvero nei casi in cui l'unico prestatore di servizi di pagamento interessato dall'operazione di pagamento sia situato nell'Unione.
4. Il Cliente Pagatore non può richiedere alla Banca il rimborso di cui al precedente comma 2 se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:
- a) il Cliente Pagatore ha dato l'autorizzazione al compimento dell'Operazione di Pagamento contestata direttamente alla Banca (per es. addebito tramite SDD e/o RID o addebito diretto di rate di mutuo o finanziamento in genere concesso dalla Banca stessa); e
- b) ove possibile, il beneficiario dell'Operazione di Pagamento o la Banca hanno fornito o messo a disposizione del Cliente Pagatore, secondo quanto concordato, le informazioni relative alla futura Operazione di Pagamento almeno 4 (quattro) settimane prima della sua esecuzione.

5. Il Cliente Pagatore può richiedere alla Banca il rimborso previsto dal precedente comma 2 entro 8 (otto) settimane dalla data di addebito sul Conto Corrente dell'importo dell'Operazione di Pagamento Passiva.
6. In caso di richiesta di rimborso, la Banca può chiedere al Cliente Pagatore di fornire documenti ed ogni altro elemento utile a provare la sussistenza di entrambe le condizioni di fatto richieste dal precedente comma 2.
7. La Banca, entro 10 (dieci) Giornate Operative dalla ricezione di richiesta di rimborso del Cliente Pagatore, sempre che tale richiesta sia ricevuta nei termini indicati nel precedente comma 4, rimborsa l'intero importo dell'Operazione di Pagamento Passiva a meno che non fornisca al Cliente Pagatore una giustificazione per il rifiuto del rimborso. In caso di rimborso, la data valuta dell'accredito sul Conto Corrente del Cliente Pagatore non può essere successiva alla data valuta dell'addebito dell'importo.
8. In caso di rifiuto del rimborso la Banca comunica al Cliente Pagatore il suo diritto di: (i) presentare un esposto a Banca d'Italia; (ii) attivare la procedura di composizione stragiudiziale prevista dall'Art. 30 delle Condizioni Generali.

#### **Art. 19 - Esclusione di responsabilità**

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

#### **Art. 20 - Valuta**

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

#### **Art. 21 - Spese**

1. La Banca non può addebitare al Cliente le spese per le informazioni e comunicazioni previste ai sensi di legge, qualunque sia lo strumento di comunicazione scelto dal Cliente, o per l'adozione di misure preventive o correttive ai sensi del Contratto o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato.
2. In deroga al precedente comma, la Banca può addebitare al Cliente le spese sostenute per:
  - a) revoca di un Ordine di Pagamento ai sensi dell'Art. 5, comma 10;
  - b) rifiuto di un Ordine di Pagamento ai sensi dell'Art. 6, comma 5;
  - c) il recupero dei fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto ai sensi dell'Art. 7, comma 6.
3. La Banca può addebitare al Cliente le spese per informazioni richieste dal Cliente con frequenza maggiore di quella prevista dal Contratto o dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato o informazioni

- supplementari, ovvero la loro trasmissione con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti nel Contratto.
4. Il Cliente ha diritto di conoscere in anticipo tutte le spese dovute in relazione ad un determinato Servizio di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento ad esso connesse, incluse le spese di eventuali intermediari e, se del caso, la relativa indicazione analitica.
  5. Le spese applicate ai Servizi di Pagamento e alle Operazioni di Pagamento che rientrano nell'ambito di applicazione del Contratto o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato saranno (i) adeguate al servizio reso dalla Banca e (ii) coerenti ai costi effettivamente sostenuti dalla Banca.
  - 5 bis. Se la Banca e il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario, se diverso dalla Banca, sono entrambi situati nell'Unione, il Cliente Pagatore ed il beneficiario sostengono ciascuno le spese connesse all'Operazione di Pagamento applicate dal proprio prestatore di servizi di pagamento.
  6. La Banca deve trasferire l'intero importo di un'Operazione di Pagamento senza trattenere spese sull'importo trasferito. Tuttavia, nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento può essere convenuto che la Banca trattienga le proprie spese prima di accreditare l'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente del Cliente Beneficiario.
  7. Se dall'importo trasferito sono state trattenute spese diverse da quelle previste precedente comma 6 la Banca ed il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento assicurano, ciascuno per quanto di propria competenza, che il pagatore e il beneficiario ricevano l'intero importo dell'Operazione di Pagamento.
  8. Se un'Operazione di Pagamento non comporta conversioni valutarie, la Banca può addebitare al Cliente le spese applicate dalla Banca stessa, con l'esclusione delle spese di competenza dell'altro soggetto, beneficiario o pagatore, a seconda del caso.
  9. Le commissioni applicate alle Operazioni di Pagamento sono oggetto di analitica rendicontazione da parte della Banca nel rispetto della disciplina bancaria in termini di trasparenza.
  10. Nel caso di Operazioni di Pagamento che comportano conversioni valutarie, la Banca può applicare commissioni interamente a carico del Cliente.
  11. Nel caso di Operazioni di Pagamento relative all'accredito di somme per pensioni o salari la Banca non applica alcuna commissione.

#### **Art. 22 - Modifiche contrattuali**

1. Qualsiasi modifica delle disposizioni contenute:
  - nella Sezione C del Contratto;
  - nelle Condizioni per l'Erogazione di ciascun Servizio di Pagamento;
  - nel Documento di Sintesi o nel Foglio Informativo (e, con riferimento a quest'ultimo, limitatamente alla sua Sezione IV da "Condizioni economiche applicate ai servizi

di prelievo e pagamento sui circuiti **BANCOMAT®/ PagoBANCOMAT®, Cirrus/Maestro e FastPay**” a “Condizioni economiche applicate al servizio di incassi e pagamenti offerto ai consumatori”); deve essere proposta dalla Banca al Cliente ai sensi dell’Art. 126-sexies del TUB:

- a) su supporto cartaceo o altro Supporto Duraturo; e
  - b) almeno 2 (due) mesi prima della data indicata nella proposta per l’entrata in vigore delle modifiche.
2. La comunicazione della Banca contenente la proposta di modifica, specifica che la modifica si intenderà approvata ove il Cliente non comunichi alla Banca prima della data indicata nella proposta per l’applicazione della modifica, che non intenda accettarla. In assenza di espresso rifiuto la proposta si intende accettata e il Cliente ha il diritto di recedere senza spese prima della data prevista per l’applicazione della modifica.
  3. Il recesso esercitato dal Cliente ai sensi del precedente comma 2 non comporta l’applicazione di penalità o spese (ai sensi dell’Art. 126-sexies, comma secondo, del TUB).
  4. Il Cliente è stato informato che il recesso, esercitato ai sensi del precedente comma 2, con riguardo a determinati Servizi di Pagamento (Bonifico) determina il recesso automatico dall’intero Contratto perché la Banca non è, di norma, in grado di prestare i Servizi di Investimento e dei Servizi Bancari regolati dal Contratto. Resta fermo tuttavia, in tale ultima ipotesi quanto previsto nei commi 7 e 8 dell’Art. 7 delle Condizioni Generali (Sezione A) in tema di Recesso dai Servizi di Investimento e di Consulenza.
  5. Il Cliente prende atto che la Banca può applicare senza preavviso e con effetto immediato le modifiche dei tassi d’interesse o di cambio più favorevoli al Cliente rispetto a quelli concordati o applicati in precedenza.
  6. Il Cliente prende atto che la Banca può applicare senza preavviso e con effetto immediato le modifiche dei tassi d’interesse o di cambio, in senso sfavorevole al Cliente, se ha comunicato in anticipo al Cliente il metodo di calcolo dell’interesse effettivo, la data pertinente, e l’indice o la base presi in considerazione per determinare tale tasso di interesse o di cambio di riferimento.  
In tale ultima ipotesi la Banca renderà note al Cliente le variazioni intervenute in occasione della prima comunicazione periodica inviata al Cliente medesimo ai sensi dell’Art. 12 della Sezione A che precede.
  7. Se il Cliente Pagatore è un Consumatore o Micro-Impresa, le disposizioni di cui al precedente comma 1 possono essere modificate se sussiste un giustificato motivo.

#### **Art. 23 - Recesso**

1. Fermo restando quanto previsto al precedente Art. 22 comma 4, il Cliente ha il diritto di recedere da tutti o dai singoli Servizi di Pagamento con le modalità previste dall’Art. 7 delle Condizioni Generali.
2. Il Cliente, inviata la comunicazione di recesso alla Banca, è tenuto a verificare, entro i 10 (dieci) giorni di calendario successivi al predetto invio, le Operazioni di Pagamento

effettuate nei 13 (tredici) mesi antecedenti la data di scioglimento del rapporto contrattuale, disponibili sulla Sezione personale del Cliente sul sito Internet della Banca. Il Cliente, ove ravvisasse incongruenze nella movimentazione di cui sopra, è tenuto a comunicarlo alla Banca stessa tempestivamente e senza indugio. In difetto di quest’ultima comunicazione, la movimentazione s’intenderà pienamente accettata.

3. La Banca può recedere da tutti o dai singoli rapporti relativi ai Servizi di Pagamento ai sensi dell’Art. 7, comma 5 delle Condizioni Generali.
4. Resta fermo nell’ipotesi di recesso, quanto previsto nei commi 7 e 8 dell’Art. 7 delle Condizioni Generali (Sezione A) in tema di Recesso dai Servizi di Investimento e di Consulenza.
5. In caso di recesso, il Cliente deve pagare le spese fatturate periodicamente in misura proporzionale al periodo di tempo precedente il recesso. Pertanto, se il Cliente ha pagato in anticipo più di quanto dovuto, ha diritto di ricevere dalla Banca il rimborso delle spese pagate in eccesso.

#### **Art. 23 bis - Notifica degli incidenti operativi e di sicurezza**

1. In caso di grave incidente, operativo o di sicurezza, che incida o possa incidere sugli interessi finanziari del Cliente, la Banca provvede senza indugio ad informare il Cliente secondo le modalità concordate, illustrando inoltre tutte le misure che è possibile adottare per attenuarne gli effetti negativi.

#### **Prestatori di Servizi di Pagamento diversi dalla Banca**

##### **Art. 24 - Conferma della disponibilità dei fondi**

1. La Banca può rispondere alla richiesta di conferma della disponibilità di fondi per l’esecuzione di un’operazione di pagamento basata su carta, avanzata da un prestatore di servizi di pagamento emittente strumenti di pagamento basati su carta, solo se il Cliente Pagatore ha fornito alla Banca il suo consenso esplicito anteriormente alla prima richiesta di conferma di disponibilità dei fondi.
2. La conferma consta di una semplice risposta affermativa o negativa e non di un estratto del saldo del conto, non è memorizzata o utilizzata per finalità diverse e non consente alla Banca il blocco dei fondi disponibili.

##### **Art. 25 - Prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento - c.d. PISP**

###### **Art. 25.1 - Consenso**

1. Il Cliente ha il diritto di avvalersi di prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento (c.d. PISP) per ottenere servizi di pagamento e la Banca esegue le relative operazioni solo se il Cliente ha prestato il suo consenso esplicito, anche per il tramite del PISP medesimo.
2. In caso di operazioni di pagamento singole disposte tramite PISP, il Cliente Pagatore ha diritto di ricevere da quest’ultimo in modo chiaro ed esauriente, e prima che l’ordine di pagamento sia disposto, le seguenti informazioni:
  - a) il nome del prestatore di servizio di pagamento;



- b) l'indirizzo della sua sede centrale e, se del caso, l'indirizzo dell'agente o della succursale stabiliti nello Stato membro in cui viene prestato il servizio di pagamento;
- c) ogni recapito, compreso l'indirizzo di posta elettronica, utile per comunicare con il prestatore di servizi di pagamento;
- d) i recapiti dell'autorità competente.

**Art. 25.2 - Informazioni che il Cliente Pagatore ottiene dal PISP dopo una disposizione di ordine di pagamento**

1. Il Cliente ha inoltre diritto di ricevere dal PISP, immediatamente dopo aver disposto l'ordine di pagamento, le seguenti informazioni:
  - a) la conferma del buon esito dell'operazione indirizzata alla Banca di radicamento del conto;
  - b) il riferimento che consente al Cliente di individuare l'operazione di pagamento nonché tutte le informazioni ad esso relative;
  - c) l'importo dell'operazione di pagamento;
  - d) le spese dovute al PISP per l'operazione, se dovute.

**Art. 25.3 - Informazioni che la Banca ottiene dal PISP dopo una operazione di disposizione di ordine di pagamento effettuata dal Cliente Pagatore**

1. In caso di disposizione di un ordine di pagamento tramite PISP, la Banca riceve da quest'ultimo unicamente il riferimento dell'operazione di pagamento.

**Art. 25.4 - Revoca e rifiuto**

1. Un'operazione di pagamento è considerata autorizzata solo se il Cliente ha prestato il suo consenso esplicito ad eseguire l'operazione. Detto consenso può essere prestato anche tramite il beneficiario o il PISP e potrà essere revocato in ogni momento, purché entro i termini di revocabilità previsti agli Art. 4 e 5 della presente Sezione C.
2. Qualora ricorrano tutte le condizioni previste dal presente Contratto, la Banca non può rifiutarsi di eseguire un Ordine di Pagamento, anche se impartito dal Cliente Pagatore per il tramite di un PISP, salvo se vietato da norme di diritto comunitario o nazionale.
3. Il Cliente non può revocare un Ordine di Pagamento disposto tramite PISP senza la sua preventiva autorizzazione.

**Art. 25.5 - Operazioni di Pagamento eseguite in modo inesatto, tardivamente o non eseguite disposte tramite PISP**

1. Conformemente all'Art. 16 della presente sezione C, un'Operazione di Pagamento è considerata, a seconda del caso, come eseguita "in modo inesatto", eseguita "tardivamente" o "non eseguita", se l'esecuzione non è conforme alle disposizioni del Contratto e delle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento e all'Ordine di Pagamento, ivi espressamente incluso l'Identificativo Unico. Resta espressamente inteso che non è considerata come eseguita "in modo inesatto", eseguita "tardivamente" o "non eseguita" l'Operazione di Pagamento non effettuata dalla Banca per assenza o indisponibilità di fondi.

2. La Banca, nei limiti di responsabilità previsti dalla presente Sezione C, rimborsa al Cliente Pagatore l'importo dell'Operazione di Pagamento disposta tramite PISP non eseguita, eseguita in modo inesatto o eseguita tardivamente, riportando il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento contestata non fosse stata eseguita.
3. Spetta al PISP l'onere di dimostrare che l'ordine di pagamento è stato ricevuto dalla Banca e che, nell'ambito delle sue competenze, l'Operazione di Pagamento è stata correttamente autenticata, registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti del servizio fornito.
4. Se il PISP è responsabile per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione, risarcisce immediatamente la Banca su richiesta di quest'ultima, per le perdite subite e gli importi erogati al Cliente Pagatore a titolo di rimborso.

**Art. 26 - Prestatori di servizi di informazione sui conti - c.d.AISP**

Il Cliente ha diritto di avvalersi di prestatori di servizi di informazioni sui conti (c.d.AISP). La Banca è tenuta a fornire le informazioni richieste a condizione che il Cliente abbia preventivamente fornito il suo consenso esplicito a consentire l'accesso agli AISP. In tal caso, la Banca fornirà all'AISP le medesime informazioni e i medesimi dati relativi al Conto e alle Operazioni di Pagamento che sono disponibili tramite i canali on line della Banca, ivi inclusi i nominativi di tutti gli intestatari del rapporto, anche nel caso in cui il servizio AISP fosse prestato a favore di uno solo degli intestatari del Conto. Ciò al fine di garantire al Cliente la medesima visibilità delle informazioni che egli avrebbe con l'utilizzo degli altri canali on line messi a disposizione dalla Banca (per esempio home banking, mobile banking ecc...).

**Art. 27 - Blocco all'operatività dei prestatori dei servizi di pagamento diversi dalla Banca**

1. La Banca può bloccare ovvero ridurre i limiti di utilizzo di uno Strumento di Pagamento se ritiene che sussistano giustificati motivi connessi ad una o più delle seguenti circostanze:
  - a) sicurezza dello Strumento di Pagamento;
  - b) sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento dello Strumento di Pagamento;
  - c) solo se lo Strumento di Pagamento prevede la concessione di una linea di credito, al verificarsi di un significativo aumento del rischio che il Cliente non adempia ai propri obblighi di pagamento.
2. Quando la Banca ritiene di procedere al blocco di uno Strumento di Pagamento, deve informarne il Cliente, ove possibile prima e, in ogni caso, immediatamente dopo il blocco, e deve anche comunicargli le ragioni che lo hanno determinato, tranne se la comunicazione è contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o comunitarie. Quando non vi sono più esigenze che giustificano il blocco, la Banca deve sbloccare lo Strumento di Pagamento o, se non è possibile

procedere allo sblocco, sostituire lo Strumento di Pagamento bloccato con uno di nuova emissione.

3. La Banca può operare il blocco dell'accesso ad un prestatore dei servizi di pagamento qualora abbia il sospetto giustificato di frode o di mancanza di autorizzazione. A meno di giustificato motivo, la Banca informa il Cliente Pagatore del rifiuto di accesso al conto di pagamento e dei relativi motivi, ove possibile, prima del rifiuto medesimo o al più tardi immediatamente dopo. Ricorrendo tale ipotesi, la Banca deve riferire dell'incidente alle autorità competenti. Resta inteso che cessati i motivi che hanno determinato il rifiuto all'accesso, il blocco sarà immediatamente eliminato.

**Art. 28 - Notifica e rettifica di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite**

1. Conformemente a quanto previsto dall'Art. 15 della presente Sezione C e ricorrendo le medesime condizioni, il Cliente ottiene direttamente dalla Banca la rettifica delle operazioni di pagamento, anche qualora sia coinvolto un prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento.

**Art. 29 - Contestazione operazione eseguita in modo inesatto o non eseguita disposta tramite un prestatore di servizi di pagamento (PISP)**

1. Qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'operazione

di pagamento già eseguita o sostenga che l'operazione di pagamento non sia stata correttamente eseguita, se l'operazione è stata disposta tramite PISP la responsabilità di quest'ultimo è esclusa qualora lo stesso fornisca la prova del fatto che l'operazione di pagamento sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti del servizio fornito.

2. La responsabilità del PISP è parimenti esclusa qualora riesca a fornire la prova della frode o della negligenza grave del Cliente.

**Art. 30 - Operazioni di pagamento non autorizzate disposte tramite PISP**

1. Se l'operazione di pagamento non autorizzata ai sensi dell'Art. 4 della presente Sezione C, è stata disposta tramite PISP, la Banca rimborsa immediatamente, ed in ogni caso entro la fine della giornata operativa successiva, l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata e, se del caso, riporta il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo.
2. La Banca non provvederà al rimborso qualora abbia ragionevoli motivi per sospettare una frode e comunichi tali motivi per iscritto alla Banca d'Italia.

**TABELLA A**

Servizio	CANALE DI ACCESSO ALLA BANCA	
	Internet Banking e Mobile Banking	Banking Center
Bonifico SEPA	Servizio di Banca Diretta	RIF. Servizio di Banca Diretta
Vincolo	Servizio di Banca Diretta	RIF. Servizio di Banca Diretta
Svincolo	Servizio di Banca Diretta	RIF. Servizio di Banca Diretta

**TABELLA B****Bonifici in uscita disposti da Internet Banking e da Mobile Banking**

GIORNO	ORARIO APERTURA	GIORNATA OPERATIVA	ORARIO LIMITE	
			SEPA (in euro in Italia e verso conto predefinito)	EXTRA-SEPA
Lunedì - Venerdì	24/7	Sì	17.00	-
Sabato	24/7	No	-	-
Semi - festivi	24/7	Sì	12.00	-
Festivi	24/7	No	-	-

**Bonifici in uscita disposti da Banking Center**

GIORNO	ORARIO APERTURA	GIORNATA OPERATIVA	ORARIO LIMITE	
			SEPA (in euro in Italia e verso conto predefinito)	EXTRA-SEPA
Lunedì - Venerdì	Dalle 08.00 alle 22.00	Sì	17.00	-
Sabato	Dalle 09.00 alle 18.00	No	-	-
Semi - festivi	Dalle 8.00 alle 18.00 (il 24 e il 31/12) Dalle 8.00 alle 22.00 (il 14/08 e il 7/12)	Sì	12.00	-
Festivi	Chiuso	No	-	-

(continua)



**Bonifici in uscita disposti allo sportello**

GIORNO	ORARIO APERTURA	GIORNATA OPERATIVA	ORARIO LIMITE	
			SEPA (in euro in Italia e verso conto predefinito)	EXTRA-SEPA
Lunedì - Venerdì	Dalle 8.40 alle 13.40 Dalle 15.00 alle 16.00	Sì	16.00	-
Sabato	Chiuso	No	-	-
Semi - festivi	Dalle 8.40 alle 12.00	Sì	12.00	-
Festivi	Chiuso	No	-	-

**Bonifici in uscita disposti con richiesta cartacea**

GIORNO	ORARIO APERTURA	GIORNATA OPERATIVA	ORARIO LIMITE	
			SEPA (in euro in Italia e verso conto predefinito)	EXTRA-SEPA
Lunedì - Venerdì	Dalle 8.30 alle 16.00	Sì	16.00	-
Sabato	Chiuso	No	-	-
Semi - festivi	Dalle 8.30 alle 11.30	Sì	11.30	-
Festivi	Chiuso	No	-	-

**Bonifici in ingresso (interni) dalla Banca**

GIORNO	GIORNATA OPERATIVA	ORARIO LIMITE	
		SEPA (in euro)	EXTRA-SEPA
Lunedì - Venerdì	Sì	17.00	-
Sabato	No	-	-
Semi - festivi	Sì	12.00	-
Festivi	No	-	-

(continua)

**Bonifici in ingresso da altre banche**

GIORNO	GIORNATA OPERATIVA	ORARIO LIMITE	
		SEPA (in euro)	EXTRA-SEPA
Lunedì - Venerdì	Sì	Giornata di ricezione	-
Sabato	No	-	-
Semi - festivi	Sì	Giornata di ricezione	-
Festivi solo nazionali (06.01, 25.04, 02.06, 15.08, 01.11, 08.12)	Sì	Giornata di ricezione	-

**Vincoli e Svincoli disposti da Internet Banking e da Mobile Banking**

GIORNO	ORARIO APERTURA	GIORNATA OPERATIVA	ORARIO LIMITE
Lunedì - Venerdì	24/7	Sì	19.00
Sabato	24/7	No	-
Semi - festivi	24/7	Sì	19.00
Festivi	24/7	No	-

**Vincoli e Svincoli disposti da Banking Center**

GIORNO	ORARIO APERTURA	GIORNATA OPERATIVA	ORARIO LIMITE
Lunedì - Venerdì	Dalle 08.00 alle 22.00	Sì	19.00
Sabato	Dalle 09.00 alle 18.00	No	-
Semi - festivi	Dalle 8.00 alle 18.00 (il 24 e il 31/12) Dalle 8.00 alle 22.00 (il 14/08 e il 7/12)	Sì	18.00
Festivi	Chiuso	No	-

**TABELLA C**

IDENTIFICATIVO UNICO	
Bonifico SEPA in divisa euro	IBAN

## PRINCIPALI SERVIZI DI PAGAMENTO OFFERTI NELL'AMBITO DEL CONTO DEPOSITO DI BANCA MEDIOLANUM

### Art. I - Bonifico

1. Il bonifico è un Servizio di Pagamento con cui un Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un altro soggetto beneficiario.
2. L'Ordine di Pagamento relativo al bonifico può essere disposto attraverso l'utilizzo del Servizio di Banca Diretta o direttamente presso lo sportello della Banca.
3. L'Ordine di Pagamento relativo al bonifico viene eseguito sulla base dell'Identificativo Unico del beneficiario fornito dal Cliente Pagatore così come previsto all'Art. 7 della Sezione C.
4. La provvista necessaria per l'esecuzione del bonifico deve essere messa a disposizione della Banca consentendo l'addebito del Conto Deposito del Cliente della corrispondente somma oggetto dell'Operazione di Pagamento.
5. L'esecuzione del bonifico deve essere autorizzata mediante invio dell'Ordine di Pagamento secondo le modalità previste nell'Art. 4 della Sezione C.
6. L'Ordine di Pagamento deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite ai sensi di quanto previsto all'Art. 5 della Sezione C.

7. La Data Valuta di addebito o accredito dell'importo oggetto del bonifico deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi di quanto previsto dall'Art. 9 della Sezione C.

### Art. I bis - SEPA Credit Transfer (SCT)

1. Il SEPA Credit Transfer (SCT) è un Servizio di Pagamento attraverso cui il Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un altro soggetto beneficiario. Il servizio è utilizzabile dal Cliente a condizione che la Banca e la banca dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Credit Transfer Scheme Rulebook. Il SEPA Credit Transfer (SCT) può essere utilizzato per effettuare Operazioni di Pagamento singole e di massa (bulk payments) di qualunque importo.
2. Il Cliente che intende eseguire un SEPA Credit Transfer (SCT) deve indicare l'Identificativo Unico del beneficiario previsto all'Art. 7 della Sezione C.
3. L'Identificativo Unico deve essere indicato anche per operazioni che si svolgono all'interno del territorio della Repubblica Italiana.
4. Alle Operazioni di Pagamento eseguite attraverso SEPA Credit Transfer (SCT) si applicano, ove compatibili, le previsioni relative ai bonifici contenute nel precedente Art. I.

## NORME CHE REGOLANO IL SERVIZIO DI BANCA DIRETTA TELEFONICA E TELEMATICA

### Art. 1 - Attivazione del Servizio di Banca Diretta e operazioni eseguibili

1. Con l'adesione al Servizio di Banca Diretta ad ogni Cliente è consentito di svolgere separatamente, tramite la rete telefonica o telematica, le operazioni previste, con le modalità comunicate dalla Banca.
2. Secondo gli orari, le tipologie di operazioni richieste ed il mezzo tecnico utilizzato, il Cliente può avvalersi di un operatore della Banca, ovvero di strumenti automatici.
3. Ad ogni aderente al Servizio di Banca Diretta è consentito di effettuare le operazioni ammesse e previste dalla Banca su tutti i rapporti sui quali ha facoltà di operare in qualità di unico intestatario, cointestatario o delegato ad operare.
4. Il Cliente ha inoltre facoltà di svolgere, con le stesse modalità previste per le operazioni bancarie, e nel rispetto della normativa applicabile, le operazioni ammesse su fondi comuni e prodotti assicurativi, collocati dalla Banca e sottoscritti dal Cliente, nonché su altri prodotti di cui la Banca è o diventerà collocatrice.

### Art. 2 - Rischi connessi all'utilizzo del Servizio di Banca Diretta

1. Il Cliente è consapevole dei rischi connessi all'utilizzo di reti telematiche per la trasmissione dei dati. La Banca non sarà responsabile per la perdita, l'alterazione o la diffusione di informazioni trasmesse attraverso l'utilizzo di tecniche telematiche, ascrivibili a difetti di funzionamento delle stesse, caso fortuito, fatto di terzi, nonché ovviamente dolo o colpa del Cliente o comunque ad eventi non imputabili al dolo o alla colpa grave della Banca.

### Art. 3 - Forma delle comunicazioni

1. Per i rapporti e le attività ammessi all'operatività mediante il Servizio di Banca Diretta e ogni comunicazione ad essi relativa, le relative modalità di esecuzione rappresentano alternativa e deroga alla forma scritta eventualmente richiesta dalle Condizioni Generali e speciali che regolano la prestazione dei Servizi oggetto del Contratto, nonché dalle norme contrattuali relative a Strumenti Finanziari e prodotti assicurativi collocati dalla Banca.
2. Nel caso in cui il Cliente richieda mediante il Servizio di Banca Diretta il rilascio e la spedizione a mezzo posta di libretti di assegni bancari, gli viene ogni volta chiesto di dichiarare di non essere interdetto dall'emissione di assegni bancari come previsto dall'Art. 124 della Legge Assegni. Tale dichiarazione viene registrata e dovrà essere sottoscritta utilizzando un codice segreto attribuito dalla Banca al Cliente stesso. Il Cliente riconosce a tale sottoscrizione elettronica valore di vera e valida dichiarazione di propria responsabilità, ai sensi e per gli effetti dell'Art. 124 della Legge Assegni.
3. Lo scioglimento o sospensione per qualunque causa del Servizio di Banca Diretta non comporta di per sé lo scioglimento o la sospensione dei Servizi prestati dalla Banca in forza del Contratto.

### Art. 4 - Accesso al Servizio di Banca Diretta

1. Per accedere al Servizio di Banca Diretta, la Banca fornisce al Cliente i seguenti strumenti da utilizzarsi secondo le istruzioni e le modalità di volta in volta rese note dalla Banca:
  - a) un Codice Cliente numerico, riportato in chiaro sulle principali comunicazioni indirizzate al Cliente. A tal riguardo si precisa che la Banca, secondo le modalità ed entro i limiti tempo per tempo stabiliti dalla medesima, consente altresì al Cliente di personalizzare il proprio Codice Cliente, scegliendo un Nickname da utilizzarsi in luogo del Codice Cliente numerico. Qualora il Cliente scelga di utilizzare il solo Nickname, non gli sarà più possibile utilizzare il Codice Cliente numerico;
  - b) un "Primo Codice Segreto" numerico di 5 (cinque) cifre, contenuto in busta sigillata indirizzata al Cliente. In alternativa la Banca si riserva la possibilità di consentire al Cliente la ricezione del Primo Codice Segreto attraverso un messaggio SMS al numero di cellulare primario comunicato dal Cliente alla Banca telefonicamente, tramite gli operatori del Banking Center, secondo le modalità previste per il Servizio di Banca Diretta, e/o nell'ambito della specifica modulistica (oggi denominata "Scheda anagrafica e di adeguata verifica") fornita dalla Banca medesima;
  - c) un "Secondo Codice Segreto" numerico di 5 (cinque) cifre contenuto in un'ulteriore busta sigillata indirizzata al Cliente e inoltrata separatamente, ovvero, in alternativa a tale modalità, generato e fatto pervenire e/o reso disponibile al Cliente secondo modalità telematiche nel rispetto delle politiche di sicurezza di volta in volta in vigore; nonché
  - d) un terzo codice segreto ("Codice B.Med") meglio descritto nel successivo Art. 6.

Il tutto, da utilizzarsi secondo le modalità di volta in volta stabilite dalla Banca.

2. Il Cliente si impegna a custodire con ogni cura il Primo Codice Segreto, il Secondo Codice Segreto e il Codice B.Med nonché, in particolare, il dispositivo per mezzo del quale/sul quale tale ultimo codice viene rispettivamente generato/ricevuto. Tale dispositivo potrà essere costituito per esempio da un "Token fisico" o dal Device stesso. In alternativa anche in un'ottica di una più ampia fruibilità degli strumenti messi a disposizione a beneficio dei Clienti della Banca, quest'ultima, fermo restando quanto precisato al successivo comma 6, potrà rendere disponibile un Token "virtuale" residente all'interno del Device del Cliente ove dovrà essere stata installata la relativa applicazione software della Banca che consente, appunto, la generazione del predetto Codice B.Med.

In tutti i casi, con particolare riferimento al Device, qualora il Cliente decida di ricevere il Codice B.Med tramite SMS o qualora decida di installarvi il Token Virtuale, il Cliente si impegna sin d'ora a prendere tutte le necessarie precauzioni



per impedirne l'accesso e l'utilizzo da parte di terzi. A titolo esemplificativo il Cliente attiverà le funzioni di blocco del Device che prevedono l'accesso a quest'ultimo subordinatamente alla corretta composizione di un codice di sblocco scelto autonomamente dal Cliente medesimo e che quest'ultimo avrà cura di mantenere riservato al pari dei suddetti Codici Segreti.

3. La divulgazione e/o cessione a terzi, diretta o indiretta, totale o parziale, ancorché temporanea del Primo e/o del Secondo Codice Segreto e/o del Codice B.Med e/o dei dispositivi atti a generare tali codici (per es. Token fisici o virtuali, Device), nonché le conseguenze derivanti dal loro indebito uso da parte di chiunque, non potrà che ricadere interamente sotto la piena ed esclusiva responsabilità del Cliente.
4. La Banca non potrà essere ritenuta responsabile del loro utilizzo fraudolento sinché il Cliente non le abbia comunicato lo smarrimento o il furto e la Banca non abbia potuto di conseguenza provvedere al blocco dell'operatività del Servizio di Banca Diretta, che comunque avverrà non oltre un giorno lavorativo dalla ricezione.
5. La Banca, per quanto tecnicamente possibile e con gli aggiornamenti pro tempore disponibili, garantisce al Cliente un elevato standard di sicurezza dei propri Servizi Bancari e finanziari e si impegna ad informare periodicamente il Cliente in merito agli accorgimenti che gli sono richiesti a tutela della sicurezza del Servizio di Banca Diretta. È quindi onere del Cliente, che se ne assume conseguentemente la responsabilità, attenersi alle indicazioni fornite nel tempo dalla Banca per l'utilizzo sicuro del Servizio di Banca Diretta, inclusi l'adeguamento e la protezione degli strumenti informatici mediante i quali egli accede al Servizio di Banca Diretta. Al fine di migliorare la qualità del Servizio di Banca Diretta, la Banca si riserva la facoltà di apportare modifiche e/o integrazioni alle modalità e condizioni tecniche di utilizzo dello stesso, nonché di modificarne il contenuto.
6. La Banca si riserva altresì la facoltà, nell'interesse del Cliente ed al fine di garantire la sicurezza delle operazioni riferibili allo stesso, di fornire al Cliente nuovi Codici Segreti e/o ulteriori Codici e strumenti informatici per la loro generazione. Tali eventuali modifiche e/o integrazioni sono comunicate dalla Banca al Cliente in tempo utile senza che venga pregiudicata la sua operatività e comunque, in caso di urgenza, non appena necessario.

#### **Art. 5 - Identificazione del Cliente**

1. Nell'ambito del Servizio di Banca Diretta il Cliente nei suoi contatti telefonici e telematici viene identificato dalla Banca mediante la verifica del Codice Cliente (e/o dell'eventuale Nickname per ciò che concerne esclusivamente l'accesso al Servizio di Banca Diretta tramite la rete telematica) e/o del Primo Codice Segreto e/o del Secondo Codice e/o del Codice B.Med - ed eventualmente dei dati anagrafici -, secondo le indicazioni tempo per tempo stabilite dalla Banca. Analogamente avverrà per le operazioni dispositive

ammesse. La Banca si riserva in ogni caso, in relazione a specifiche richieste avanzate dal Cliente mediante l'utilizzo del Servizio di Banca Diretta, di chiedere a quest'ultimo, ai fini dell'evasione delle stesse, documentazione, informazioni o dichiarazioni da inviarsi alla Banca in originale o tramite fax. Qualora la Banca intendesse avvalersi di tale facoltà ne darà pronta comunicazione al Cliente.

2. Le modalità vigenti per l'identificazione del Cliente sono illustrate nelle apposite istruzioni fornite nel corso del tempo dalla Banca al Cliente. In particolare, per quanto riguarda l'utilizzo del Servizio Banca Diretta tramite la rete telematica, il Cliente dovrà utilizzare esclusivamente l'accesso diretto al sito Internet [bancamediolanum.it](http://bancamediolanum.it) e [bmedonline.it](http://bmedonline.it). Preso atto che i dipendenti, collaboratori o Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede della Banca non sono autorizzati a richiedere modalità di utilizzo dei Codici differenti da quelle sopra descritte, in nessun caso il Cliente dovrà rilasciare, comunicare e/o trascrivere il Primo e/o il Secondo Codice Segreto e/o il Codice B.Med nella sua completezza se non durante l'utilizzo delle funzioni automatizzate messe a disposizione dalla Banca.
3. Il Cliente riconosce fin d'ora validi gli addebiti e gli accrediti operati dalla Banca in dipendenza del Servizio di Banca Diretta ed autorizza la Banca ad effettuare registrazioni, in via continuativa o non, senza ulteriore preavviso, delle conversazioni telefoniche e dei contatti a mezzo rete telematica o strumenti informatici in genere intervenuti fra la Banca e il Cliente.

#### **Art. 6 - Codice segreto B.Med (o "Codice B.Med")**

1. Il Codice B.Med è un codice numerico o alfanumerico personale, ad uso esclusivo del Cliente, che viene generato di volta in volta in tempo reale ("One Time Password" o codice "OTP"). In conformità ai criteri di sicurezza stabiliti di volta in volta dalla Banca, il Codice B.Med può essere generato:
  - dalla Banca e inviato al Cliente tramite SMS al numero di cellulare primario comunicato da quest'ultimo alla Banca stessa; oppure
  - per mezzo di un dispositivo - nella disponibilità esclusiva del Cliente - denominato "Token". Tale dispositivo può essere "fisico" o "virtuale" (Token App); oppure
  - dalla Banca e inserito in modo automatico nel caso di operazioni disposte mediante le App Mobile della Banca; oppure
  - dalla Banca e trasmesso sulle App Mobile di quest'ultima a mezzo di un messaggio istantaneo ("notifica push") che il Cliente, nel caso di operazioni disposte tramite l'home banking della Banca, deve confermare sul proprio Device. La Banca darà comunicazione della messa a disposizione di tale ultima modalità mediante uno o più dei propri canali (es home banking, e-mail, messaggio informativo in estratto conto, ecc.).

Il Codice B.Med è valido solo per una singola operazione/transazione o, quando consentito, per un complesso di operazioni/transazioni.



2. Il Cliente deve scegliere al momento di perfezionamento del Contratto ovvero successivamente, al primo accesso nell'area riservata al Cliente nel sito della Banca, la modalità di generazione/ricezione del Codice B.Med (per es. tramite SMS). Ciò detto e fermo restando quanto in precedenza specificato in ordine ai criteri di sicurezza stabiliti di volta in volta dalla Banca, quest'ultima si riserva, anche in occasione della relativa messa a disposizione della nuova modalità ("notifica push") e rendendolo noto preventivamente al cliente, di modificare d'iniziativa la scelta in precedenza da quest'ultimo effettuata, con la nuova modalità "notifica push". Quanto precede ferma restando l'installazione sul Device autorizzato del Cliente di almeno una delle App Mobile della Banca.

In tutte le ipotesi sopra descritte, nel caso di indisponibilità, anche temporanea, della modalità prescelta e al fine di non pregiudicare l'operatività del Cliente, la Banca metterà a disposizione una modalità alternativa fra quelle sopra previste nel rispetto delle proprie politiche di sicurezza.

L'utilizzo del Codice B.Med - congiuntamente o in sostituzione al Secondo Codice Segreto - è obbligatorio, anche in funzione del canale di accesso utilizzato dal Cliente, per l'esecuzione di talune operazioni precisate di volta in volta dalla Banca.

3. Le modalità vigenti per l'utilizzo del Codice B.Med sono illustrate, come già precisato al precedente Art. 4, comma 1, nelle apposite istruzioni fornite nel corso del tempo dalla Banca al Cliente.
4. La Banca è tenuta a fornire al Cliente un Codice B.Med o altro strumento equivalente, anche in occasione di Operazioni di Pagamento disposte tramite un Prestatore di Servizi di Pagamento diverso dalla Banca.

#### **Art. 7 - Rapporti cointestati**

1. In caso di cointestazione del Contratto, le operazioni svolte tramite il Servizio di Banca Diretta si intendono in ogni caso effettuate in modo disgiunto dai singoli intestatari, quali debitori e creditori solidali, con piena liberazione della Banca per le operazioni svolte da ciascuno di essi.
2. Il Cliente ha facoltà di richiedere alla Banca, in qualsiasi momento, di interrompere l'utilizzo del Servizio di Banca Diretta: per i rapporti cointestati tale facoltà spetta disgiuntamente a ciascuno dei cointestatari ed il suo esercizio ha effetto anche nei confronti di tutti gli altri cointestatari.

#### **Art. 8 - Limiti operativi**

1. Il Cliente, nell'impartire disposizioni, è tenuto ad operare entro i limiti assegnati e comunque a fronte del saldo disponibile dei rapporti intrattenuti.

#### **Art. 9 - Responsabilità della Banca**

1. La Banca non risponde delle eventuali conseguenze derivanti da interruzioni del Servizio di Banca Diretta dovute a cause non imputabili al dolo o a colpa grave della Banca stessa, fra le quali a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo quelle dovute a: eventi bellici o rivoluzionari, guerre civili, terremoti, alluvioni o altre catastrofi naturali, incidenti

nucleari, gravi situazioni di inquinamento, scioperi anche del personale della Banca, interruzioni dell'energia elettrica, interruzioni, malfunzionamenti o sovraccarichi delle linee telefoniche o telematiche, caso fortuito o fatto di terzi.

#### **Art. 10 - Termine per l'esecuzione delle operazioni**

1. Le comunicazioni e le disposizioni del Cliente alla Banca sono eseguite, salvo diversa pattuizione, entro il termine massimo di tre giorni lavorativi.

#### **Art. 11 - Modifica, sospensione o abolizione del Servizio di Banca Diretta**

1. La Banca ha la facoltà di modificare, sospendere o abolire il Servizio di Banca Diretta in qualsiasi momento per ragioni connesse all'efficienza e sicurezza del Servizio di Banca Diretta, nonché di sospendere l'operatività di singoli Clienti, per motivi cautelari.

#### **Art. 12 - Alert Informativo e di Sicurezza**

1. Nell'ambito del Servizio di Banca Diretta, è offerto al Cliente il servizio informativo e di sicurezza, che consente ai titolari di conto corrente presso Banca Mediolanum di essere avvisati, al numero di cellulare primario tramite SMS e/o all'indirizzo e-mail personale e/o tramite messaggistica istantanea ("notifica push") App Mobile della Banca ove presenti sul Device del Cliente, delle principali operazioni effettuate, allo scopo di garantire la sicurezza e la tempestiva informazione. La componente del servizio relativa agli avvisi di sicurezza a mezzo notifica push o via sms e che comprende la conferma, salvo future modifiche da parte della Banca e nei limiti di importo stabiliti pro tempore dalla Banca stessa, delle operazioni: di eseguito bonifico; di addebito dei prelievi e dei pagamenti con la carta di debito; delle operazioni di accesso alla posizione sul sito di Internet Banking; di blocco e di modifica dei codici segreti; di addebito pagamento/emissione assegni; è attivata automaticamente dalla Banca:

- nel caso di notifiche via sms, al momento in cui il cliente fornisce il proprio numero di cellulare primario in fase di sottoscrizione del Contratto, ovvero telefonicamente, tramite gli operatori del Banking Center della Banca, secondo le modalità previste per il Servizio di Banca Diretta e/o nell'ambito della specifica modulistica (oggi denominata "Scheda anagrafica e di adeguata verifica") fornita dalla Banca stessa;
- nel caso di notifiche push quando il Cliente, previa installazione sul proprio Device autorizzato di almeno una delle App Mobile della Banca, e completamento della procedura di sicurezza prevista. L'attivazione della componente di servizio relativa alla messaggistica di sicurezza (alert di sicurezza) sarà effettuata dalla Banca entro massimo 3 giorni lavorativi bancari:
  - dalla ricezione, da parte del Banking Center della Banca, della relativa comunicazione del Cliente ovvero
  - dalla ricezione, da parte della Sede della Banca, dell'apposita modulistica sopra citata, ovvero dal

completamento della procedura di sicurezza sul Device del Cliente.

L'attivazione della componente di servizio relativa alla messaggistica informativa (alert informativo) avviene di norma su richiesta del Cliente secondo i termini, i costi e le modalità di volta in volta previsti dalla Banca stessa. La Banca si riserva tuttavia di attivare automaticamente su propria iniziativa eventuali alert informativi gratuiti previsti ai sensi di legge.

2. Il Cliente può scegliere tra quelle previste le operazioni per le quali attivare la componente di servizio relativa alla messaggistica informativa (alert informativo).
3. È possibile disattivare in qualsiasi momento l'alert informativo tramite il sito B.Medonline, attraverso il Servizio Clienti di Banca Mediolanum e i canali messi di volta in volta a disposizione dalla Banca.
4. La Banca si riserva la facoltà di revocare il servizio dando un preavviso non inferiore a 10 (dieci) giorni.

#### **Art. 13 - Particolari funzionalità delle Applicazioni Mobile della Banca**

1. Nell'ambito delle applicazioni o, più in generale, delle modalità telematiche messe a disposizione dalla Banca per la fruizione dei Servizi offerti, potranno essere rese disponibili ulteriori funzionalità per la cui attivazione e/o utilizzo la Banca si riserva di richiedere al Cliente uno specifico consenso anche mediante l'uso di uno o più Codici Segreti e/o l'inserimento di ulteriori Codici.

Nell'ambito di tali funzionalità rientrano, ad esempio:

- a) la "Funzione Carte Loyalty" con la quale la Banca consente al Cliente di acquisire l'immagine e relativo codice di ciascuna delle Carte Loyalty che il Cliente stesso intenderà virtualizzare; ciò al fine di poterle utilizzare presso i relativi circuiti in ogni caso nel rispetto dei limiti stabiliti di volta in volta dagli emittenti di dette Carte;
- b) e la "Funzione Caveau" con la quale la Banca consente di salvare sul Device, in modalità crittografata, mediante l'utilizzo di una o più Applicazioni Mobile della Banca, dati o informazioni del Cliente (per es. immagini, documenti, password) nei limiti di spazio di volta in volta prestabiliti dalla Banca medesima.

In relazione alle nuove funzionalità il Cliente prende atto e accetta che:

- i) all'interno delle applicazioni della Banca il Cliente visualizzerà i contenuti delle funzioni di cui alle precedenti lettere a) e b) in forma leggibile ("in chiaro"). Fermo restando ciò, il contenuto in precedenza richiamato sarà salvato sul Device del Cliente in modalità crittografata;
- ii) egli dovrà tenere una copia (back up) sui propri hardware (ulteriori rispetto al Device) o su propri servizi Cloud, di tutti i dati e delle informazioni che deciderà di salvare (in modalità crittografata) sul proprio Device, con assenza di responsabilità della Banca in caso di perdita o non recuperabilità degli stessi;
- iii) senza l'uso della o delle Applicazioni Mobile della Banca su cui è attiva la Funzione Caveau egli non potrà decodificare in forma leggibile i dati e le informazioni crittografate (tramite la medesima funzione) presenti sul proprio Device;
- iv) la Banca non può in alcun modo venire a conoscenza dei dati e delle informazioni che il Cliente decide di salvare sul proprio Device;
- v) è l'unico responsabile del contenuto dei dati e delle informazioni salvate;
- vi) la Banca potrà in qualunque momento sospendere o revocare le funzionalità dandone comunicazione al Cliente.

Anche in relazione a quanto precede, restano in ogni caso fermi tutti gli obblighi del Cliente relativi alla corretta custodia del proprio Device nonché dei Codici Segreti già disciplinati nel precedente Art. 4, con esonero di ogni responsabilità della Banca nel caso di indebito utilizzo da parte di terzi.

#### **Art.14 - Recesso dal Servizio di Banca Diretta e automatica estensione del recesso all'intero Contratto**

1. L'eventuale recesso esercitato dalla banca o al cliente in relazione al servizio di banca diretta comporta automaticamente il recesso dall'intero contratto stante l'incompatibilità del servizio del conto deposito rispetto a modalità di comunicazione/gestione del servizio medesimo diverse da quelle previste nel servizio di banca diretta.
2. Per i rapporti cointestati ciascun cointestatario ha diritto di esercitare il diritto di recesso in relazione al servizio di banca diretta e il suo esercizio ha effetto anche nei confronti di tutti gli altri cointestatori. Sarà onere del cointestatario recedente comunicare tempestivamente agli altri l'avvenuto esercizio del diritto di recesso con esonero della banca da qualsivoglia obbligo comunicativo a riguardo. Resta tuttavia espressamente inteso che l'esercizio del diritto di recesso dal servizio di banca diretta comporterà le conseguenze esplicitate nel precedente comma 1.

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

### Premessa

Banca Mediolanum S.p.A. (di seguito anche Banca Mediolanum) è una Società del Gruppo Mediolanum.

Il Gruppo Mediolanum (qui di seguito anche Gruppo), attraverso le Società che lo compongono, offre prodotti e servizi bancari, finanziari, assicurativi, previdenziali (fondi pensione) di Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A., Mediolanum Vita S.p.A., Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life Ltd, Mediolanum Assicurazioni S.p.A., Gamax Management AG e Banca Mediolanum S.p.A.

Tali società operano quali Contitolari del trattamento dei dati personali oggetto della presente informativa. Il Gruppo offre inoltre prodotti di Società esterne allo stesso, che trattano i dati quali autonomi Titolari fornendo la propria informativa unitamente alla documentazione relativa ai propri prodotti e servizi.

Banca Mediolanum S.p.A. - a seconda della natura e della tipologia dei prodotti offerti - svolge il servizio di collocamento per alcuni Titoli Obbligazionari di propria emissione, oltre che per conto delle Società Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A., Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life Ltd, Mediolanum Vita S.p.A., Mediolanum Assicurazioni S.p.A., Gamax Management AG nonché di istituti bancari e Società che intendano affidare a Banca Mediolanum S.p.A. il collocamento di obbligazioni dalle stesse emesse, di azioni di SICAV e di quote di fondi di diritto italiano ed estero ovvero di prodotti finanziari-assicurativi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di dati personali nel quadro del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito per brevità la "Normativa") le Società di cui in Premessa intendono fornire la seguente informativa.

### 1. Fonte e categorie dei dati personali del cliente

I dati vengono forniti direttamente dall'interessato o sono raccolti presso l'interessato stesso tramite Consulenti Finanziari, collaboratori in genere e propri dipendenti che operano quali soggetti autorizzati al trattamento ai sensi della vigente normativa. Tali dati raccolti nelle forme e nei modi previsti dalla vigente normativa possono essere anche appartenenti a categorie particolari, quali a titolo esemplificativo quelli relativi alla salute. Inoltre, i dati possono essere forniti da terzi, ovvero essere acquisiti consultando banche dati, elenchi e registri legittimamente accessibili.

### 2. Finalità e basi giuridiche del trattamento dei dati personali

I dati, forniti o comunque acquisiti da una delle Società di cui in Premessa per lo svolgimento della propria attività e l'esecuzione di ogni eventuale rapporto contrattuale, saranno trattati per le seguenti finalità:

- a) adempimento degli obblighi previsti da leggi, regolamenti, disposizioni emanate da Autorità e Organi di Vigilanza e Controllo; base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione di obblighi di legge;
- b) adempimento di obblighi precontrattuali e contrattuali strettamente connessi con la gestione del rapporto posto in essere. Tra questi è compreso anche lo svolgimento delle attività di analisi dei dati disponibili presso tutte le società del Gruppo per la valutazione del merito creditizio e l'esecuzione dell'istruttoria finalizzata all'ottenimento di un servizio erogato da parte di una delle Società di cui in Premessa; base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione del contratto o di misure precontrattuali su richiesta dell'interessato;
- c) adempimenti connessi alla prestazione di servizi di pagamento in caso di disposizione di ordini di pagamento o servizi di informazioni sui conti; base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione del contratto su richiesta dell'interessato;
- d) svolgimento, anche mediante altre società del Gruppo Mediolanum o esterne ad esso, di attività di marketing, promozionali, pubblicitarie o ricerche di mercato a favore delle Società del Gruppo Mediolanum. Si precisa che le suddette attività di marketing potranno essere realizzate attraverso tutte le possibili forme di comunicazione personale che includono modalità di contatto tradizionali (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo posta cartacea e telefonate con operatore) o modalità automatizzate (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore, app, social media, servizi di messaggistica istantanea). Base giuridica di questo trattamento è il consenso dell'interessato formulato nelle forme e nei modi previsti dalla legge. Il consenso è facoltativo. In mancanza dello stesso non vi sono effetti sull'erogazione dei servizi;
- e) utilizzo di strumenti di profilazione per assumere decisioni anche automatizzate, svolgere attività di studio e analisi delle abitudini e delle modalità di consumo, al fine di migliorare l'offerta commerciale ed effettuare specifiche promozioni di prodotti e/o servizi, tramite marketing specificamente connesso a tali studi e analisi. Base giuridica di questo trattamento è il consenso dell'interessato formulato nelle forme e nei modi previsti dalla legge. Il consenso è facoltativo. In mancanza dello stesso non vi sono effetti sull'erogazione dei servizi, se non l'esclusione da quelli che comportano l'utilizzo di processi decisionali automatizzati.

Si precisa che solo ove si fosse acconsentito al trattamento la cui finalità è espressa alle precedenti lettere d) ed e), i dati dell'interessato saranno utilizzati per lo svolgimento di attività di marketing profilato, con la proposta di offerte ed informazioni che possano essere di maggiore interesse per il destinatario. Inoltre, precisiamo che tale attività di profilazione, mediante l'analisi dei dati personali dell'interessato, anche analizzando i dati relativi alla sua geolocalizzazione, avviene con lo scopo di rilevare i suoi comportamenti e preferenze anche in relazione a specifici prodotti e/o servizi, attraverso trattamenti che possono essere finalizzati ad assumere decisioni automatizzate per consentire di accedere a vantaggi personalizzati, di ricevere proposte

maggiormente in linea con i bisogni dell'interessato e migliorare l'offerta dei nostri prodotti.

Per tali attività e finalità precisiamo che potremo utilizzare, unitamente ai dati personali forniti, anche:

- i) informazioni ottenute attraverso la consultazione di banche di dati legittimamente consultabili;
- ii) informazioni elaborate anche da terzi come Titolari o Responsabili del trattamento dei dati, nei limiti e nelle forme previste dalla vigente normativa.

Precisiamo, inoltre, che fornendo tale consenso, al solo scopo di valutare le caratteristiche dell'interessato e per la determinazione di eventuali vantaggi, quali sconti/premi e tariffe personalizzate, a seconda del prodotto scelto, potremo utilizzare:

- i) informazioni sull'affidabilità creditizia (cd. credit scoring), basata su dati dell'interessato ed informazioni pubbliche allo stesso riferibili (es. presenza di eventi negativi, quali protesti o fallimenti sul soggetto valutato e sulle persone giuridiche ad esso collegate in base ai dati camerali quali carica sociale o partecipazioni). Tali informazioni sono elaborate anche da un soggetto terzo (che opera come Titolare autonomo o Responsabile del trattamento dei dati sottesi al merito creditizio) per determinare, tramite attività di profilazione, un indicatore di rischio creditizio dell'interessato;
- ii) dati prelevati da banche dati legittimamente consultabili ed afferenti alle caratteristiche personali.

### 3. Modalità di trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati potrà avvenire mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate con le finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

### 4. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati

Alcuni dati sono essenziali per l'assolvimento di obblighi di legge, regolamentari o normativi in genere nonché per consentire la conclusione del contratto, la corretta esecuzione e la migliore gestione dello stesso.

Pertanto, il mancato conferimento degli stessi comporta l'impossibilità di concludere e dare esecuzione al rapporto contrattuale medesimo.

L'eventuale rifiuto di fornire i dati per i quali non sia previsto l'obbligo di conferimento, ma strettamente funzionali all'esecuzione e alla gestione dei rapporti contrattuali, non comporterà alcuna conseguenza salvo l'eventuale impossibilità di dare seguito a talune operazioni connesse a tali dati.

L'eventuale rifiuto di conferire e consentire il trattamento dei dati inerenti allo svolgimento delle finalità di cui alla lettera d) ed e) del punto 2) non comporterà alcuna conseguenza salvo la preclusione all'invio di informazioni o materiale pubblicitario o lo svolgimento di attività di marketing, promozionali, pubblicitarie o ricerche di mercato e di offerte promozionali personalizzate.

### 5. Categorie di soggetti ai quali possono essere comunicati i dati personali

- I dati personali possono essere comunicati, in qualità di autonomi Titolari, a Organi Pubblici e di Vigilanza, soggetti pubblici o privati cui sono comunque demandate, ai sensi della normativa vigente, funzioni di rilievo pubblicistico e che siano comunque legittimi destinatari di comunicazioni previste da norme di legge o regolamentari (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, Agenzia delle Entrate, società di revisione, Consap, centrali rischi. Un elenco più esteso è consultabile qui di seguito.)
- Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati personali possono essere comunicati ad altri intermediari bancari e finanziari, compagnie di assicurazioni, organismi associativi e consortili propri del settore finanziario, bancario ed assicurativo.

In particolare, secondo la tipologia del rapporto contrattuale esistente, i dati possono essere comunicati a taluni dei seguenti soggetti:

- consulenti finanziari, assicuratori, coassicuratori e riassicuratori; agenti, subagenti, mediatori, produttori ed altri canali di acquisizione e gestione di contratti relativi a prodotti finanziari e assicurativi; banche, Società di Gestione del Risparmio, SIM, legali, periti, medici;
  - società di servizi per il quietanzamento; società di servizi a cui siano affidati la gestione, la liquidazione ed il pagamento, tra cui centrale operativa di assistenza, società di consulenza, cliniche convenzionate; società di servizi informatici e telematici o di archiviazione; società di servizi postali (per trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela); società di revisione e di consulenza; società che gestiscono sistemi di informazioni creditizie; società di informazione commerciale per rischi finanziari; società di servizi per il controllo delle frodi ed il monitoraggio delle attività di distribuzione; società di recupero crediti; società che possono verificare l'accessibilità a finanziamenti per il pagamento dei premi.
- Si precisa che il Titolare fornirà alle società che gestiscono sistemi di informazione creditizie e sistemi di informazione commerciale per rischi commerciali esclusivamente i dati personali necessari per la consultazione di tali sistemi;
- società del Gruppo Mediolanum, anche per finalità amministrativo-contabili;
  - società partner, autonome Titolari del trattamento;
  - Banca d'Italia, ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici), organismi associativi e consortili propri del settore assicurativo, IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni); nonché altri soggetti, quali: UIF (Unità di Informazione Finanziaria); Casellario Centrale Infortuni; Ministero delle infrastrutture; CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa); COVIP (Commissione di vigilanza sui fondi pensione); Ministero del lavoro e della previdenza sociale; Enti gestori di assicurazioni sociali



obbligatorie, quali INPS, INPDAI, INPGI ecc.; Ministero dell'economia e delle finanze - Anagrafe tributaria; Magistratura; Forze dell'ordine; altri soggetti o banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei dati è obbligatoria.

- Ove richiesto e in funzione dei rapporti in essere, nel rispetto del Regolamento Europeo 2018/1212, l'identità del correntista potrà essere comunicata alle Società quotate che chiedano di identificare gli azionisti che detengano presso la Banca una partecipazione nella medesima società superiore alla soglia definita dalla normativa vigente.
- Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati personali potranno essere comunicati, nella loro qualità di autonomi Titolari di trattamento: a società terze rispetto al Gruppo Mediolanum che svolgono tra l'altro attività di emissione di carte di credito e/o di carte di pagamento e/o comunque connesse o strettamente funzionali alla gestione dei rapporti contrattuali; a consulenti, studi professionali; altri intermediari bancari e finanziari, organismi associativi e consortili propri del settore finanziario, bancario ed assicurativo; società di factoring e di recupero crediti; società di assicurazione, coassicurazione, riassicurazione e di brokeraggio; a soggetti terzi che operano in qualità di prestatori di servizi di disposizione di ordini di pagamento o servizi di informazione sui conti.
- Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati potranno altresì essere portati a conoscenza, in qualità di Responsabili del trattamento che svolgeranno attività strumentali alla gestione del rapporto contrattuale, sia delle Società elencate in Premessa sia dei seguenti soggetti terzi ed esterni rispetto al Gruppo: società che svolgono per conto di Banca Mediolanum attività di assistenza telefonica al Cliente (principali operazioni di natura dispositiva e informativa effettuate tramite il Banking Center nell'ambito del Servizio di Banca Diretta); enti di gestione di dati e di servizi propri del settore bancario ed assicurativo; enti ed organismi che effettuano attività di gestione elettronica di dati e di mezzi di pagamento; società che svolgono servizi di archiviazione della documentazione e società specializzate in servizi di data entry; società di servizi informatici e società che svolgono attività di assistenza tecnica ai medesimi servizi informatici; società che svolgono servizi di gestione amministrativa e contabile; società specializzate nell'informazione e promozione commerciale, nelle ricerche di mercato, nel controllo e qualità dei prodotti/servizi erogati, nella verifica del grado di soddisfazione della clientela, delle loro esigenze ed aspettative e della potenziale domanda di altri prodotti o servizi.
- Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati trattati potranno essere comunicati (sussistendone i presupposti di legge) ad altre Società, anche estere, operanti in vari Paesi europei ed extra-europei, per i quali esistono decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base di adeguate garanzie fornite dal paese in

cui i dati devono essere trasferiti o sulla base delle specifiche deroghe previste dal Regolamento. In particolare, per dare corso ad operazioni finanziarie internazionali (ad esempio un bonifico transfrontaliero) e ad alcune specifiche operazioni in ambito nazionale richieste dalla clientela, la Banca ha necessità di utilizzare un servizio di messaggistica internazionale. Il servizio è gestito dalla "Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication" (SWIFT) avente sede legale in Belgio. La Banca comunica a SWIFT (titolare del sistema SWIFTNet Fin) dati riferiti a chi effettua le transazioni (quali, ad esempio, i nomi dell'ordinante, del beneficiario e delle rispettive banche, le coordinate bancarie e la somma) e necessari per eseguirle. A tale riguardo si precisa che:

- a) tutti i dati della clientela utilizzati per eseguire le predette transazioni finanziarie vengono per motivi di sicurezza operativa duplicati, trasmessi e conservati temporaneamente in copia da SWIFT in un server della società sito negli Stati Uniti d'America;
  - b) i dati memorizzati in tale server sono utilizzabili negli USA in conformità alla locale normativa. Competenti autorità statunitensi (in particolare, il Dipartimento del Tesoro) possono accedervi sulla base di provvedimenti ritenuti adottabili in base alla normativa USA in materia di contrasto del terrorismo.
- Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati potranno essere portati a conoscenza dei dipendenti, dei Consulenti finanziari e dei collaboratori in genere delle Società elencate in Premessa nella loro qualità di soggetti autorizzati al trattamento.
  - In caso di consenso espresso per le attività di marketing, promozionali, pubblicitarie o ricerche di mercato, i dati potranno essere trattati anche dalle Società di cui in Premessa nella loro qualità di Contitolari del trattamento;
  - previo consenso, in caso di eventuale cointestazione anche futura del rapporto, sarà possibile agli altri cointestatari desumere il livello personale di patrimonio detenuto dall'interessato presso le Società Titolari, anche in base ai rapporti allo stesso singolarmente o diversamente intestati. Questo permetterà di accedere a condizioni - riservate a clienti con determinate soglie di patrimonio - più vantaggiose rispetto a quelle agli stessi applicate in base al patrimonio presente nel rapporto cointestato.

Inoltre, precisiamo che, oltre a quanto sopra citato al punto 5, i dati possono essere trasmessi fuori dal territorio dell'Unione Europea per svolgere attività strumentali alla gestione dei servizi previsti dagli accordi contrattuali esistenti. In tal caso i dati saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti adottando tutte le cautele necessarie per garantire la piena tutela dei dati stessi anche qualora i Paesi di destinazione dei dati non forniscano adeguate garanzie di protezione.

#### **6. Tempi di conservazione dei dati**

I dati personali saranno trattati per il tempo necessario alla



gestione dei rapporti contrattuali sottoscritti con le Società in Premessa, alla cessazione dell'ultimo dei quali, i dati stessi saranno conservati adottando un processo di minimizzazione del trattamento fino alla scadenza del termine decennale connesso ad obblighi di legge ed ai termini di prescrizione. Decorso tale termine, ogni Contitolare adotterà misure tecniche ed organizzative per garantire che i dati non siano ulteriormente consultabili, se non per esigenze connesse all'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria per ulteriori cinque anni, decorsi i quali i dati verranno cancellati, salvo che intervengano ulteriori fatti che giustificano la loro conservazione per un periodo più esteso. In relazione al trattamento per finalità di marketing in caso di manifestazione dei consensi opzionali richiesti, i dati raccolti saranno conservati per il tempo strettamente necessario per la gestione delle finalità sopra indicate secondo criteri improntati al rispetto delle norme vigenti, alla correttezza ed al bilanciamento fra legittimo interesse di ogni Contitolare e diritti e libertà dell'interessato. Conseguentemente, in assenza di norme specifiche che prevedano tempi di conservazione differenti, i Contitolari avranno cura di utilizzare i dati per le suddette finalità di marketing per tre anni dalla cessazione definitiva di qualsiasi rapporto contrattuale nel rispetto dell'interesse manifestato dalla persona cui si riferiscono i dati verso le iniziative di ogni Contitolare.

### 7. Diffusione dei dati

Non è prevista alcuna forma di diffusione dei dati raccolti a soggetti indeterminati.

### 8. Diritti dell'interessato

La normativa vigente disciplina i diritti che spettano agli interessati e definisce le modalità di esercizio e di riscontro all'interessato. L'interessato ha quindi diritto di ottenere:

- l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, estremi identificativi del Titolare, dei Responsabili del trattamento e del Responsabile della protezione dei dati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o autorizzati al trattamento;
- l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati, la cancellazione (esercitando il diritto all'oblio ove applicabile), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge e l'attestazione che le predette operazioni sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi.

L'interessato ha inoltre diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo

riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

- al trattamento di dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'interessato ha il diritto di esercitare la limitazione del trattamento dei dati e la portabilità dei dati stessi.

L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona. Tale previsione non si applica nel caso in cui la decisione:

- a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un Titolare del trattamento;
- b) sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato;
- c) si basi sul consenso esplicito dell'interessato.

Nei casi sopra riportati di cui alle lettere a) e c), il Titolare del trattamento attua misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'interessato, almeno il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare del trattamento, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.

Nel caso di trattamento basato sul consenso, l'interessato ha sempre facoltà di revocarlo.

È infine diritto dell'interessato presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente.

### 9. Contitolari e Responsabile della protezione dei dati

Il Titolare del trattamento dei dati è Banca Mediolanum S.p.A. - Via Francesco Sforza, Palazzo Meucci - Milano 3, 20079 Basiglio (MI) e con essa, in qualità di Contitolari, le società indicate in Premessa. Per l'esercizio dei diritti di cui al punto 8 è sufficiente rivolgersi ai Contitolari all'indirizzo e-mail: [ufficio.privacy@mediolanum.it](mailto:ufficio.privacy@mediolanum.it) o al fax n 02 9049 3433. Il Responsabile per la protezione dei dati dei Contitolari italiani è il soggetto preposto a tale funzione dalle Società stesse, ed è contattabile scrivendo in Via Francesco Sforza, Palazzo Meucci - Milano 3, 20079 Basiglio (MI) e-mail: [dpo@mediolanum.it](mailto:dpo@mediolanum.it).

Tale dato di contatto è utilizzabile anche per interpellare i Responsabili per la protezione dei dati delle società Contitolari estere.

I trattamenti sono effettuati dal Titolare sulla base delle dichiarazioni di consenso eventualmente già espresse dall'interessato all'atto della raccolta dei dati stessi.

**BANCA MEDIOLANUM S.p.A.**

Sede Legale: Palazzo Meucci - Via F. Sforza - 20079 Basiglio (MI) - T +39 02 9049.1  
Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari  
Banca iscritta all'Albo delle Banche - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia  
ed al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Capitale sociale  
euro 600.457.503,40 i.v. - Codice Fiscale - Iscr. Registro Imprese di Milano  
n. 02124090164 - P. IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum  
[bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it)  
[bancamediolanum.it](http://bancamediolanum.it)

