

## REGOLAMENTO TITOLARI

Carta di Debito Internazionale Illimity

CONTIENE LE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo in questo Regolamento, se non diversamente definiti più avanti nel testo, hanno questi significati:

- **"Addebito diretto"**: l'addebito con cui il Titolare autorizza il Beneficiario a richiedere all'Emittente il trasferimento di una somma di denaro dal proprio conto al conto del Beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dall'Emittente alla data o alle date convenute dal Titolare e dal Beneficiario. L'importo trasferito può variare.
- **"Area Personale"**: le pagine web del Sito o dell'App della Banca, a cui il Cliente può accedere esclusivamente mediante l'uso del proprio Sistema di Autenticazione personale.
- **"Area Euro"**: 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"**(Automated Teller Machine): sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Cliente di effettuare prelievi di denaro contante e, se abilitato, di usufruire di ulteriori servizi e ottenere informazioni sul proprio stato contabile.
- **"Autenticazione Forte del Cliente"**: basata su almeno due o più elementi tra:
  - conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce)
  - possesso (qualcosa che solo l'utente possiede)
  - inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente come per esempio il finger print - ossia l'impronta digitale - o il riconoscimento facciale).

I fattori di autenticazione forte sono indipendenti tra di loro e questo garantisce maggior sicurezza, in quanto la violazione di uno di questi elementi non compromette l'affidabilità degli altri.

- **"Banca"**: è il soggetto emittente ("Emittente") della Carta oggetto del Contratto nei confronti del Cliente e presso il quale il Cliente è intestatario/ cointestatario del Conto a cui è collegata la Carta e sui cui sono regolate le Operazioni di pagamento.
- **"Beneficiario"**: il destinatario finale dei fondi oggetto di un'Operazione di pagamento.
- **"Carta"**: la Carta di debito internazionale denominata illimity regolamentata dal Contratto e operativa sul Circuito Internazionale sul quale è attiva la Carta medesima ed indicato mediante l'apposito marchio sulla Carta stessa.
- **"Circuito/i Internazionale/i"**: il/i circuito/i internazionale/i su cui è operativa la Carta ed indicato mediante l'apposito marchio sulla Carta stessa.
- **"Codice del Consumo"**: il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni.
- **"Consumatore"**: il Cliente che, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3, co.1, lett. a) del Codice del Consumo, agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
- **"Conto"**: il conto corrente o altro conto di pagamento cui è collegata la Carta e su cui sono regolate le Operazioni di pagamento.
- **"Contratto"**: l'accordo sottoscritto tra il Titolare e la Banca per l'emissione della Carta, che include anche i servizi che la Banca ha affidato a Nexi. Il Contratto si compone dei documenti indicati al successivo art. 2.
- **"Documento di Sintesi"**: il documento che riporta, oltre alle ulteriori informazioni richieste dalla normativa applicabile, le condizioni applicate al Titolare relative alla Carta, incluse quelle economiche (denominato per esteso "Documento di sintesi carta di Debito Internazionale illimity").
- **"Esercente/i"**: il/i punto/i vendita e il/i fornitore/i - anche virtuale/i -aderente/i al/i Circuito/i Internazionale/i, presso il/i quale/i è possibile acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta ed individuabile/i dal marchio che contraddistingue il/i Circuito/i Internazionale/i.
- **"Firma Elettronica Rafforzata" o "FER"**: è la firma elettronica digitale, qualificata o avanzata (anche in forma remota o grafometrica) in forza della quale il titolare della stessa può, ad esempio, concludere contratti e, più in generale, assumere impegni e rilasciare dichiarazioni ad ogni effetto poiché la firma digitale ha il medesimo valore legale della firma autografa ai sensi del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale), e delle relative norme di attuazione tempo per tempo vigenti. La Banca ed il Cliente ammettono e riconoscono reciprocamente e senza riserve l'utilizzo della Firma Digitale ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione dei contratti relativi ai prodotti e servizi illimity fruiti, nonché dei prodotti e servizi di terzi distribuiti da illimity, e ciò sia con finalità di interrogazione, sia con finalità dispositivo, a seconda delle modalità operative impiegate dalla Banca. Resta fermo che l'utilizzo della FER nell'ambito dei rapporti tra la Banca e il Cliente potrà essere limitato per ragioni di natura tecnico-operativa e/o di sicurezza;
- **"Giornata operativa"**: il giorno in cui il prestatore di servizi di pagamento del pagatore coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
- **"Nexi"**: Nexi Payments SpA, con sede in Corso Sempione n. 55, 20149, Milano, è il soggetto gestore della Carta a cui la Banca ha affidato lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della stessa e, in virtù di un apposito accordo di licenza sottoscritto nei confronti del/i circuito/i internazionale/i, è il soggetto emittente della Carta oggetto del Contratto nei confronti del/i medesimo/i circuito/i.
- **"Operazione di pagamento"**: l'attività posta in essere dal Titolare o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi tramite utilizzo della Carta, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il Titolare e il Beneficiario.
- **"Operazione di Pagamento a distanza"**: un'operazione di pagamento iniziata tramite internet o tramite un dispositivo che può essere utilizzato per comunicare a distanza;
- **"Ordine di pagamento"**: qualsiasi istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento.
- **"Parti"**: congiuntamente, la Banca e il Titolare. Nexi è parte coinvolta per le attività disciplinate nel presente contratto e di cui è responsabile.
- **"PIN"**: (Personal Identification Number): codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante.
- **"POS"**(Point of Sale): apparecchiatura collocata presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con la Carta.
- **"Prestatore/i di servizi di pagamento"**: la Banca o altro organismo individuato dall'art. 1, comma 1, lett. g) del D. Lgs. n. 11/2010 e successive modifiche e integrazioni.
- **"Regolamento Titolari"**: il presente regolamento contrattuale.
- **"Rilascio di una Carta di debito"**: rilascio, da parte dell'Emittente, di una Carta.
- **"Servizio Clienti"**: il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sui Fogli Informativi delle Carte), messo a disposizione dei

Clienti, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente e tramite il quale il Cliente stesso può ricevere assistenza su tutte le domande, le richieste di aiuto, le notifiche di anomalie o le questioni riguardanti la Carta, anche in materia di sicurezza.

- **"Sito illimity" o "Sito"** : l'insieme delle pagine web sulla rete Internet all'URL (dominio) [www.illimitybank.com](http://www.illimitybank.com)
- **"Sito Nexi"** : il Sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it) attraverso il quale il Titolare può visualizzare i servizi offerti da Nexi in relazione alle carte di debito;
- **"Soggetto Collocatore"**: la Banca o altro soggetto attraverso il quale la Banca può provvedere al perfezionamento della richiesta della Carta.
- **"Spazio Economico Europeo (o S.E.E.)"**: Comprende Norvegia, Islanda e Liechtenstein e tutti i paesi membri dell'Unione europea. La lista aggiornata dei Paesi è quella tempo per tempo vigente secondo la regolamentazione in materia.
- **"Supporto Durevole"**: qualsiasi strumento che consenta al Titolare 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 (ad esempio, file .pdf).
- **"Testo Unico Bancario"** o "TUB": il D.Lgs. 1º settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni.
- **"Titolare" o "Cliente"**: il soggetto a cui viene rilasciata la Carta.

#### **Art. 2 - Oggetto del Contratto**

Il Contratto ha come oggetto l'emissione di una Carta di Debito, nonché l'erogazione di servizi ad essa collegati. L'uso congiunto della Carta e del PIN identifica il Titolare della Carta medesima e lo legittima a disporre con modalità elettroniche del Conto cui la Carta è collegata, per usufruire dei servizi di cui all'art. 8. L'utilizzo dei servizi deve avvenire presso le apparecchiature contrassegnate dai marchi del Circuito Internazionale indicato sulla Carta, entro i limiti di utilizzo e con le modalità indicate in questo Contratto e, in ogni caso, entro il limite costituito dal saldo disponibile del Conto, qualora inferiore al limite di utilizzo stabilito per la Carta. Il Titolare, nel corso del rapporto, può concordare con la Banca la modifica dei limiti di utilizzo previsti nel presente Contratto. I predetti limiti possono essere modificati dalla Banca ai sensi dell'art. 40 del Contratto. Il Contratto è composto dalle seguenti condizioni generali di contratto e dai seguenti documenti allegati(di seguito, per brevità, anche gli "Allegati"), che ne costituiscono parte integrante e sostanziale:

- il documento denominato "Documento di sintesi carta di debito internazionale illimity", anche frontespizio del presente Contratto;
- il documento denominato "Modulo di Richiesta" della Carta, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Titolare;
- il documento denominato "Sicurezza dei pagamenti" disponibile anche sul Sito, nella sezione Trasparenza.

Le disposizioni di cui al presente Contratto si applicano alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante secondo le modalità indicate nel D.Lgs. 11/2010 e nelle disposizioni normative, tempo per tempo vigenti, applicabili ai servizi di pagamento.

#### **Art. 3 - Rapporti tra la Banca, Nexi ed il/i Circuito/i Internazionale/i**

Il Titolare prende atto che la Banca, in virtù di specifico accordo, ha affidato a Nexi per suo conto e sotto la sua responsabilità l'incarico di svolgere specifici servizi ed attività finalizzati a garantire la funzionalità della Carta e nello specifico:

- (i) la produzione dei supporti plastiche delle Carte, la generazione dei PIN e l'attivazione delle Carte;
- (ii) la gestione del sistema di autorizzazione movimenti POS e ATM, nei confronti del/i Circuito/i Internazionale/i e dell'operatività relativa alle operazioni di prelievo contante e alle Operazioni di pagamento;
- (iii) la messa a disposizione e la gestione del servizio di Protezione anti-frode 3D Secure, del Servizio di messaggistica SMS alert e del servizio di Spending Control;
- (iv) la gestione di eventuali reclami/controversie con i Titolari e delle comunicazioni dei Titolari stessi relative a furto, smarrimento, operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto nonché le operazioni di blocco della Carta;
- (v) la gestione del monitoraggio delle attività dei Titolari comunicando alla Banca ogni elemento o circostanza anomala riscontrati nell'utilizzo della Carta da parte dei Titolari.

Conseguentemente, nel Contratto potrà essere fatto esclusivo riferimento a Nexi anche quando questi operi per conto della Banca nello svolgimento dei servizi su elencati.

Nexi, in virtù invece di un apposito accordo di licenza col/i Circuito/i Internazionale/i, gestisce i rapporti con il Circuito/i Internazionale/i riguardanti la produzione, la personalizzazione e l'operatività delle Carte, nel rispetto delle norme emanate dal/i Circuito/i Internazionale/i. Fermo restando quanto sopra specificato, rimane di esclusiva competenza della Banca il rapporto con la clientela connesso alla gestione del conto corrente o di altro conto di pagamento sul quale sono contabilizzati gli importi relativi alle operazioni effettuate con la Carta di Debito.

#### **Art. 4 - Emissione della Carta e conclusione del Contratto**

La Carta è emessa dalla Banca a proprio insindacabile giudizio, e viene rilasciata al richiedente - che intrattiene con essa un rapporto di conto corrente o altro conto di pagamento - esclusivamente se persona fisica, in possesso di codice fiscale e dei requisiti per la sottoscrizione del contratto di conto corrente. Il Cliente può presentare la richiesta di emissione della Carta unicamente per proprio conto; la carta non potrà in alcun modo essere emessa in nome del cliente per conto di un soggetto terzo. Il Contratto, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Cliente, e inviato con le modalità messe a disposizione dalla Banca, costituisce la proposta contrattuale del Cliente (la "Proposta").

La Banca, ricevuta la Proposta sottoscritta dal Cliente, comunica al Cliente l'accettazione della Proposta mediante l'invio di apposita comunicazione mail e/ o mettendo a disposizione la propria accettazione nell'Area Personale. Con la conoscenza da parte del Cliente dell'accettazione della Proposta, il Contratto è da intendersi concluso ex art. 1326 c.c.; in ogni caso il Contratto si ritiene concluso nel momento in cui il Contratto sottoscritto per accettazione dalla Banca è reso disponibile nell'Area Personale, in quanto si presume la conoscenza da parte del Cliente dell'accettazione della Banca alla Proposta.

Il rilascio della Carta è subordinato all'identificazione del Titolare; il Cliente prende inoltre atto che, ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. 231/2007, l'impossibilità di completare l'adeguata verifica impedirà l'instaurazione o la prosecuzione del rapporto.

Qualora la Banca si avvalga di un Soggetto Collocatore per il perfezionamento della richiesta di emissione, l'identificazione del Titolare è effettuata dal Soggetto Collocatore.

La Carta, intesa come supporto fisico, è di proprietà di Nexi, che è responsabile del suo funzionamento nei confronti del Circuito Internazionale, alla quale deve essere immediatamente restituita (tagliandola verticalmente in due parti), a fronte di richiesta motivata e/o in caso di cessazione del Contratto.

In forza della conclusione del Contratto, sarà inviata, presso l'indirizzo debitamente comunicato nella presente Proposta, la Carta intesa quale supporto fisico.

#### **Art. 5 - Diritto di ripensamento del Cliente**

Se il Contratto è concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (quali ad esempio il telefono, Internet o la posta elettronica), e quindi senza la presenza fisica e contemporanea del Cliente e del personale della Banca e/o del Soggetto Collocatore, il Cliente, che riveste la qualifica di Consumatore, ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento e quindi di recedere dal Contratto senza indicarne il motivo

e senza incorrere in penali/spese, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso, come determinata ai sensi del precedente art. 4, oppure - se successivo - dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo.

La comunicazione di recesso dovrà avvenire tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, da inviare all'indirizzo della sede legale della Banca come indicato al successivo art. 45 o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC): [illimity@pec.illimity.com](mailto:illimity@pec.illimity.com).

Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Banca ne viene a conoscenza.

In caso di recesso ai sensi del presente articolo, se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, restano ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare anteriormente alla data di efficacia del recesso e dunque il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia del recesso, deve provvedere al pagamento, in un'unica soluzione, di ogni importo dovuto alla Banca. Al Cliente che recede ai sensi del presente articolo non verrà addebitata alcuna parte della Quota periodica di cui al successivo art. 6, e se già addebitata, essa verrà stornata per intero. Inoltre, se in possesso della Carta, il Cliente deve provvedere alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti). In caso diverso Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, di cui al successivo art. 39.

#### **Art. 6 - Durata del Contratto e validità della Carta**

Il Contratto ha durata indeterminata. Tutte le Carte sono valide fino al termine di scadenza indicato su di esse e scadono l'ultimo giorno del mese indicato sulle stesse. Il periodo di validità delle Carte è previsto a solo scopo di sicurezza e per permettere la loro sostituzione periodica della plastica, e non incide sulla durata indeterminata del Contratto. Di regola le Carte sono rilasciate per un periodo massimo di 60 (sessanta) mesi e vengono rinnovate automaticamente, per un uguale periodo di tempo, alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvo i casi di risoluzione o recesso dal Contratto. La Banca, d'intesa con Nexi, potrà prevedere periodi diversi di validità e/o rinnovo delle Carte. In sede di emissione della Carta, così come per ogni annualità relativa al suo periodo di validità, la Banca provvede all'addebito in Conto degli importi dovuti dal Titolare, nella misura e nella periodicità prevista dalle condizioni economiche vigenti e riportate nel Documento di Sintesi.

#### **Art. 7 - Disponibilità Massima della Carta**

La Carta può essere utilizzata per le operazioni e i pagamenti di cui al successivo art. 8 esclusivamente in presenza di disponibilità sufficiente sul Conto. La Carta prevede inoltre limiti di utilizzo giornalieri e mensili stabiliti dalla Banca e riportati nel Documento di Sintesi.

Il Titolare potrà concordare con la Banca eventuali variazioni dei limiti di utilizzo, mediante apposita funzione della propria Area Personale. La Banca può valutare ed accettare tale richiesta a proprio insindacabile giudizio.

Qualora l'importo relativo alla singola operazione di pagamento o di prelievo (comprensiva delle eventuali commissioni e spese indicate nel Documento di Sintesi) superi la disponibilità del Conto o uno o più dei limiti di utilizzo indicati nel Documento di Sintesi, la Banca sarà legittimata a negare l'autorizzazione alla transazione stessa.

Il Titolare prende atto che, per le operazioni di prelievo di denaro contante, le banche che erogano il servizio, e/o i terzi proprietari o gestori degli sportelli automatici abilitati (ATM) aderenti al Circuito Internazionale, possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, applicabili per ciascuna operazione, e/ o giornalieri, e/ o mensili, o altro.

Per motivi di sicurezza, al fine di limitare le perdite in caso di frode o di utilizzo non autorizzato della Carta, la Banca può altresì stabilire limiti massimi di spesa per i singoli utilizzi effettuati dal Titolare presso gli Esercenti. In ogni caso, per ulteriori informazioni in merito ai limiti massimi dei singoli utilizzi, il Titolare può contattare il Servizio Clienti.

#### **Art. 8 - Uso della Carta**

La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a soggetti terzi. Il Cliente è tenuto a segnalare, nel corso dello svolgimento del rapporto, le eventuali operazioni superiori al limite di Euro 15.000 effettuate per conto di terzi e a fornire tutte le informazioni necessarie all'identificazione del soggetto per conto del quale l'operazione è compiuta indipendentemente dal fatto che siano effettuate con un'operazione unica o con più Operazioni frazionate.

La Carta, nel rispetto di quanto indicato al precedente art. 7, consente al Titolare di:

- a) acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti. L'acquisto potrà avvenire anche attivando meccanismi di Autenticazione Forte del Cliente ove il sistema lo richiede:
  - (i) con la firma della memoria di spesa o di documento equivalente (ad esempio scontrini emessi da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente);
  - (ii) digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
  - (iii) in modalità contactless, senza firma dello scontrino (o di documento equivalente) né digitazione del PIN;
- (iv) mediante dispositivo mobile abilitato (ie. smartphone, tablet o wearable) previa registrazione e virtualizzazione della Carta ai servizi di Mobile Payments attivati di volta in volta da Nexi (ad es. Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay) e comunicati al cliente attraverso i canali standard di comunicazione (sia per pagamenti in prossimità sia da remoto). Per i termini e le condizioni relative ai servizi si rimanda alla sezione «Regolamenti Pagamenti Mobile» dell'Area Trasparenza del sito [Nexi.it](http://Nexi.it);
- (v) l'uso della Carta su internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici utilizzando modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente (ad esempio, per pagare i pedaggi autostradali, inserendo la Carta nel terminale o, per gli acquisti e le prenotazioni su Internet, mediante l'inserimento dei dati carta su una pagina web sicura richiamata dal link ricevuto tramite i canali di comunicazione concordati con l'Esercente).

Per i pagamenti elettronici a distanza con Carta, Nexi utilizza il protocollo "3D Secure" dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da usi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di effettuare la transazione autorizzandola attraverso meccanismi di Autenticazione Forte (SCA), ove richiesto dal sistema.

Nexi iscrive di sua iniziativa e gratuitamente al 3D Secure i Titolari che hanno comunicato il numero di cellulare all'Emittente o a Nexi.

Sarà cura del cliente attivare i meccanismi di Autenticazione Forte collegati al Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e resi via via disponibili da Nexi. La mancata attivazione dei meccanismi di Autenticazione Forte collegati a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione.

Per le modalità di funzionamento del Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e le modalità di adesione ai meccanismi di Autenticazione Forte via via disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio pubblicato sul Sito Internet della Banca e/o di Nexi nella Sezione Trasparenza.

Per un uso consapevole e sicuro della Carta su internet, si rinvia al documento "Sicurezza dei pagamenti" allegato al Contratto e disponibile anche sul Sito Internet della Banca e/o di Nexi nelle sezioni Sicurezza e Trasparenza.

- b) effettuare prelievi di denaro contante in Italia e all'estero presso gli sportelli delle banche aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili dal marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale. In tal caso il prelievo di denaro contante dovrà avvenire digitando il PIN.

Il Titolare può richiedere gratuitamente a Nexi di inibire l'operatività della Carta su uno o più dei canali di spesa disponibili e di fissare un limite di spesa per le Operazioni di pagamento, tramite le funzionalità base del Servizio Spending Control. Il Servizio, oltre alle funzionalità base,

consente di personalizzare la spendibilità della Carta tramite funzionalità aggiuntive. Il Servizio Spending Control è fruibile mediante accesso all'Area Personale o contattando il Servizio Clienti. Per le condizioni economiche del Servizio Spending Control si rimanda al Documento di Sintesi. Per le modalità di funzionamento del Servizio e per il dettaglio delle funzionalità base e aggiuntive disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio. Il Regolamento del Servizio è consultabile nella sezione Trasparenza del Sito Internet della Banca e/o di Nexi.

#### **Art. 9 - Addebito in conto, consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento**

L'addebito in Conto delle Operazioni di pagamento viene eseguito dalla Banca in base alle registrazioni effettuate automaticamente dai programmi software delle apparecchiature presso le quali le Operazioni sono avvenute. Tale momento è da intendersi quale momento di ricezione dell'ordine di pagamento. Per le Operazioni di pagamento l'autorizzazione del Cliente si intende rilasciata:

- a) con l'inserimento della Carta nelle apposite apparecchiature ATM e la digitazione del PIN (operazione di prelievo contante);
- b) con la digitazione del PIN o, eventualmente, con la firma dello scontrino emesso dalle apparecchiature POS o di documento equivalente (operazione di pagamento);
- c) (per Operazioni mediante tecniche di comunicazione a distanza) con l'inserimento o la comunicazione del numero della Carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della Carta, nonché degli altri estremi della Carta richiesti, o con le differenti modalità eventualmente previste dall'Esercente anche per il tramite del protocollo «3D Secure» per i casi in cui è previsto. Per i dettagli si rimanda al Regolamento del Servizio nell'Area Trasparenza del Sito della Banca e/o di Nexi;
- d) mediante Autenticazione forte, ove il sistema lo richiede;
- e) con il semplice avvicinamento della carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta e, entro i limiti di spesa previsti dalla normativa applicabile, senza digitazione del PIN.

Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il Cliente conferma di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino emesso dai POS, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito in merito alla revoca del consenso (di cui al successivo art. 10) e all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi del presente Contratto.

L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'Operazione di pagamento.

I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati all'Esercente da Nexi, per conto del Cliente. La Banca addebita di volta in volta gli importi relativi agli acquisti senza preventiva comunicazione al Titolare, salvo sua espressa richiesta di rettifica, in conformità a quanto stabilito dal successivo art. 22.

Se un'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'Operazione quando il Titolare dà il consenso, come, per esempio, in caso di rifornimento di carburante presso distributori automatici, Nexi può bloccare i fondi sul Conto del Titolare solo se quest'ultimo ha acconsentito che sia bloccato un importo predeterminato. Nexi sblocca subito i fondi bloccati quando riceve le informazioni sull'esatto importo dell'Operazione di pagamento e, al più tardi, dopo che ha ricevuto l'Ordine di pagamento.

#### **Art. 10 - Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento**

Il Cliente può revocare il consenso all'esecuzione dell'Operazione di pagamento, trasmesso dal Cliente medesimo, fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto da Nexi. La revoca dovrà avvenire, ove possibile, con le medesime modalità con cui il consenso è stato prestato, o con le diverse modalità previste dall'Esercente/Beneficiario e/o dal Circuito Internazionale. Una volta ricevuto l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso di Nexi e della Banca. La Banca si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti.

Fatto salvo quanto sopra previsto, una volta ricevuto l'ordine di pagamento non può più essere revocato. Per le Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Cliente non può revocare l'Ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al Beneficiario o dopo avergli dato il consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento. Nel caso di un'Operazione di pagamento disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, per la revoca dell'Ordine di pagamento è necessario anche il consenso del Beneficiario stesso. Nel caso di addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il Cliente può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi.

Nel caso in cui il Cliente e la Banca pattuiscono che l'esecuzione dell'Ordine di pagamento sarà avviata in un giorno determinato, o alla fine di un determinato periodo, il Cliente può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata operativa precedente il giorno concordato. Le Operazioni di pagamento eseguite successivamente al momento in cui Nexi riceve la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

#### **Art. 11 - Rifiuto degli Ordini di pagamento**

La Banca e/o Nexi - con esonero da responsabilità - possono rifiutarsi di eseguire gli Ordini di pagamento se gli Ordini di pagamento stessi non rispettano tutte le disposizioni del Contratto o se il pagamento risulti contrario a disposizioni di diritto comunitario o nazionale. La Banca può rifiutare l'esecuzione di un Ordine di Pagamento nel caso in cui non vi sono sul Conto di Pagamento fondi sufficienti per eseguirlo.

Il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati al Cliente con la massima sollecitudine attraverso:

- gli scontrini emessi dalle apparecchiature POS installate presso l'Esercente;
- il sito internet presso il quale viene effettuato l'acquisto;
- per telefono, via SMS o via e-mail, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del TUB, o ricorrono giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che la Banca può addebitare spese ragionevoli per la comunicazione al Cliente, nella misura indicata nel Documento di Sintesi.

Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto.

#### **Art. 12 - Rapporti con gli Esercenti**

Il Titolare riconosce espressamente:

- a) che la Banca e Nexi non hanno alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili;
- b) l'estranchezza della Banca e di Nexi ai sottostanti rapporti commerciali tra il Cliente stesso e gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità della Banca e di Nexi per (i) difetti/non conformità dei beni o dei servizi, (ii) tardata, mancata o parziale consegna dei beni, (iii) tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, (iv) disservizi e simili, anche nel caso in cui i relativi Ordini di pagamento siano già stati eseguiti.

Fermo restando quanto previsto alla precedente lett. b), il Titolare avrà comunque il diritto di rivolgersi a Nexi al fine di attivare le procedure di rimborso previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, in caso di difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale

consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, nei limiti e alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo.

Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il Titolare potrà contattare il Servizio Clienti Nexi oppure consultare la pagina Reclami sul sito internet Nexi.

#### **Art. 13 - Operazioni di prelievo di denaro contante**

Il Titolare può effettuare prelievi di denaro contante in Italia e all'estero presso gli sportelli delle banche aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili tramite il marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale. Per le operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare attraverso la digitazione del PIN.

Il Titolare espressamente accetta e riconosce che le operazioni effettuate con l'utilizzo del PIN sono valide, autorizzate e autenticate, e che si riferiscono a se stesso.

Il Titolare, la Banca e Nexi attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite sportelli automatici (ATM).

La Banca e Nexi non sono in alcun modo responsabili se la Carta non viene accettata presso gli ATM aderenti al Circuito Internazionale, o se non viene erogato denaro contante, o è erogato contante per importi inferiori al limite di utilizzo residuo.

Su tutti i prelievi di denaro contante la Banca applica una commissione nella misura prevista nel Documento di Sintesi. A tali operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.

#### **Art. 14 - Operazioni in valuta estera**

Tutte le operazioni eseguite in valuta diversa dall'Euro sono comunque addebitate in Euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale all'atto della data della conversione in Euro, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore, con la maggiorazione indicata nel Documento di Sintesi. Il Cliente, prima di disporre Operazioni in valute differenti dall'Euro, è tenuto a verificare il tasso di cambio applicato alla valuta di riferimento nel giorno dell'Operazione di pagamento.

L'utilizzo all'estero della Carta, anche in Paesi non aderenti all'Unione Monetaria Europea, è soggetto alle norme valutarie di tempo in tempo vigenti ed applicabili.

#### **Art. 15 - Firma sulla Carta e sugli scontrini**

Il Titolare ha l'obbligo di firmare la Carta sul retro non appena ne entra in possesso, restando responsabile di ogni conseguenza che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta non firmata, anche ai sensi del successivo art. 27.

Qualora per la conclusione dell'acquisto sia prevista l'apposizione della firma del Titolare sugli scontrini emessi dalle apparecchiature POS, o su documenti equivalenti, essa deve essere conforme a quella apposta dallo stesso Titolare sul Contratto e sul retro della Carta stessa, che potrà essere usato anche come specimen di firma in relazione ai rapporti con la Banca e con Nexi.

#### **Art. 16 - Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia**

A ciascuna Carta viene attribuito un codice personale segreto (PIN), che deve essere utilizzato esclusivamente dal Titolare stesso, in abbinamento con la Carta, per le Operazioni di pagamento e per le operazioni di prelievo di denaro contante in Italia e all'estero presso gli sportelli ATM aderenti al Circuito Internazionale. Il PIN potrà essere utilizzato - se richiesto - anche per altre tipologie di pagamento che prevedano l'utilizzo di apparecchiature elettroniche. Il PIN, generato elettronicamente, non è noto né al personale della Banca né a quello di Nexi o dell'eventuale Soggetto Collocatore e viene reso disponibile al Titolare mediante l'Area Personale del Sito o dell'APP, previa Autenticazione Forte.

Il Titolare ha l'obbligo di custodire il PIN con la massima cura e segretezza.

Il PIN deve restare segreto, non deve essere comunicato a soggetti terzi e non deve essere annotato sulla Carta, su telefoni cellulari, su apparati elettronici in uso dal Titolare, né conservato unitamente alla Carta o con documenti del Titolare.

In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta insieme al PIN, anche a seguito di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione, contraffazione e uso non autorizzato, ai termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 27.

#### **Art. 17 - Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante**

L'Esercente, all'atto dell'acquisto, e la banca in occasione di prelievi di denaro contante allo sportello, hanno facoltà di chiedere al Titolare l'esibizione di un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, e di annotarne gli estremi.

Il Titolare prende atto che, in tutti i casi in cui la Carta risulti essere legittimamente bloccata ai sensi del Contratto, la banca e l'Esercente possono trattenere e invalidare la Carta medesima.

#### **Art. 18 - Servizi online sull'Area Personale del Sito e dell'APP illimity**

Il Titolare può accedere, tramite autenticazione forte richiesta nel rispetto della normativa vigente, all'Area Personale dedicata a servizi informativi, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità della Carta.

Il Sito e le relative funzionalità sono amministrati da illimity, in forza delle relative previsioni che il Cliente ha accettato con la sottoscrizione del contratto di conto corrente ovvero del contratto di conto di base acceso con illimity su cui vengono regolate le Operazioni di pagamento tempo per tempo disposte con la Carta.

Il Titolare autorizza sin da ora Nexi ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul sito internet Nexi, che saranno utilizzabili dal Titolare con la decorrenza e alle condizioni di volta in volta rese note da Nexi.

#### **Art. 19 - Messaggi di Alert tramite notifiche APP e SMS relativi agli Ordini di pagamento e alle Operazioni di prelievo di denaro contante**

I messaggi di Alert, forniti tramite notifiche da APP o tramite SMS, consentono al Titolare di monitorare Ordini di pagamento e/o Operazioni di prelievo di contante richiesti sulla sua Carta al fine di operare in sicurezza e gestire consapevolmente l'utilizzo della Carta medesima.

La Banca può offrire il servizio di messaggi di alert tramite notifiche APP (ove la stessa offre il servizio e ai termini e condizioni indicati nell'Area Personale) e tramite e-mail consentono al Cliente di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla sua Carta per un importo pari o superiore alla soglia personalizzata dal Titolare. L'attivazione del servizio - se disponibile - tramite notifiche via APP, deve essere richiesta dal Titolare.

#### **Art.19.1 - Messaggi di Alert - Avvisi di Sicurezza, e ioSICURO**

- i) Gli Avvisi di Sicurezza sono inviati gratuitamente da Nexi, tramite canale SMS, per ogni transazione di importo uguale o superiore alla soglia predefinita da Nexi, indicata nel regolamento dei servizi relativi ai Messaggi di Alert e/o nelle condizioni economiche del documento di sintesi. L'attivazione di tale servizio è automatica, a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare sul Modulo di Richiesta; il Titolare può inoltre aderirvi successivamente chiedendolo al Servizio Clienti.
- ii) I Messaggi di Alert ioSICURO consistono nell'invio da parte di Nexi al Titolare, ai sensi e per le finalità di cui dell'art. "Blocco della Carta" di SMS, per avvisarlo di eventuali transazioni sospette con possibilità di risposta da parte del Titolare stesso. Al momento dell'invio del Messaggio di Alert ioSICURO la spendibilità della Carta viene totalmente o parzialmente vincolata. Nel caso in cui l'Ordine di pagamento o l'Operazione non siano stati effettuati dal Titolare, lo stesso deve prontamente attivarsi secondo quanto previsto al successivo art. 27 in relazione a qualunque anomalia o problema relativo alla Carta. Tale servizio di messaggistica viene attivato automaticamente a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare. Il Titolare ha l'obbligo di segnalare tempestivamente a Nexi eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo art. 45. I Servizi di messaggistica sono strettamente collegati al numero telefonico indicato dal Titolare.

#### **Art.19.2 - Funzionamento dei Messaggi di Alert**

Nexi invia al cellulare indicato dal Titolare un messaggio con i dati necessari a identificare l'Ordine di pagamento o l'Operazione di anticipo di contante. Il Titolare può così verificare la correttezza dei dati e:

- i) rilevare e comunicare subito al Servizio Clienti di Nexi (recapiti all'art. 45) eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto all'art. 27; e/o
- ii) richiederne la rettifica (cfr. art. 22).

Il regolamento dei servizi relativi ai Messaggi di Alert e il valore delle soglie delle transazioni al raggiungimento delle quali scatta l'invio sono disponibili nell'Area Personale o possono essere richiesti al Servizio Clienti. Il Titolare deve segnalare a Nexi eventuali variazioni del numero di telefono (cfr.art. 44). I Messaggi di Alert sono collegati al numero telefonico indicato, pertanto, in caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, tali servizi saranno usati dal nuovo intestatario del numero, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare che lo cede. Successivamente all'attivazione dei Messaggi di Alert, è possibile, tramite il Servizio Clienti:

- i) modificare, integrare o escludere le Carte aderenti;
- ii) modificare il numero di utenza di telefonia mobile abilitato all'utilizzo del servizio;
- iii) disattivare i Messaggi di Alert.

#### **Art. 20 - Pagamenti**

Il Titolare si obbliga a corrispondere gli importi relativi a tutte le Operazioni di pagamento e alle Operazioni di prelievo di denaro contante effettuate con la Carta, anche attraverso apparecchiature elettroniche e canali virtuali, telefonici e telematici, nonché i seguenti oneri e commissioni:

- a) la quota definita al precedente art. 6;
- b) le commissioni per gli oneri di negoziazione relativi ad utilizzi effettuati in valuta diversa dall'euro (già incluse nei tassi di cambio applicati);
- c) le commissioni applicate su operazioni di prelievo di denaro contante;
- d) eventuali oneri di carattere fiscale;
- e) eventuali altre spese indicate nel Documento di Sintesi.

L'ammontare degli oneri e commissioni di cui al comma precedente è indicato nel Documento di Sintesi.

Tutti i pagamenti oggetto del presente articolo sono addebitati al Titolare dalla Banca direttamente sul Conto, con valuta pari alla data di contabilizzazione dell'operazione.

#### **Art. 21 - Comunicazioni e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante**

Tutte le informazioni relative alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante effettuate, nonché ai pagamenti e alle ulteriori movimentazioni sulla Carta, sono registrate contabilmente sul Conto e inoltre messe gratuitamente a disposizione del Titolare con le modalità di seguito descritte:

- a) su Supporto Durevole, accedendo all'Area Personale del Sito della Banca;
- b) contattando il Servizio Clienti;
- c) tramite Area Personale della Banca, nella lista movimenti del Conto Corrente a cui la Carta è collegata.

Il Titolare ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento tramite il Servizio Clienti, la produzione e l'invio di un riepilogo (la "Lista Movimenti"). In alternativa, la Lista Movimenti è consultabile e scaricabile tramite accesso all'Area Personale del Sito.

La Lista Movimenti comprende le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante contabilizzate nel periodo richiesto (comunque non superiore a tredici mesi) e sarà inviata solo in presenza di movimenti contabili relativi al periodo richiesto.

Le Operazioni di pagamento e/o di prelievo di denaro contante si intenderanno senz'altro approvate dal Titolare se quest'ultimo non avrà fatto pervenire a Nexi entro 13 (tredici) mesi una contestazione specifica ai sensi del successivo art. 22. Il periodo di tempo indicato viene calcolato dal momento dell'addebito di ogni singola Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante.

Le spese relative ad eventuali richieste di informazioni ulteriori o più frequenti, così come quelle relative alla trasmissione con strumenti di comunicazione diversi rispetto a quelli previsti nel Contratto, sono indicate nel Documento di Sintesi, e sono comunque ragionevoli e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti.

**Art. 22 - Rimborso - Comunicazioni di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, o non correttamente eseguite** Il Titolare, che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite, ivi i casi di cui all'art. 33, ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio e tempestivamente tale circostanza a Nexi chiamando il Servizio Clienti o il numero dedicato al blocco carta; Nexi ha la facoltà di richiedere documentazione aggiuntiva di supporto, non subordinando però la presa in carico della pratica di rimborso a tale richiesta di documentazione aggiuntiva o all'espletamento di gravosi adempimenti operativi.

La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di addebito. Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se la Banca e/o Nexi hanno omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante di tempo in tempo vigenti.

Un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro si intende non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Titolare.

#### **Art. 23 - Responsabilità della Banca: Utilizzo non corretto degli estremi della carta o del PIN**

Le Operazioni di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante si considerano correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare ed è stata correttamente svolta l'Autenticazione Forte del Titolare, ove richiesta.

Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dal Titolare sono inesatti, la Banca non è responsabile, ai sensi dell'art. 33, della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante.

La Banca, inoltre, non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento o di prelievo se il Titolare, all'atto del conferimento dell'Ordine del pagamento, ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante.

Nexi, che agisce in questo caso per conto della Banca, compirà sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare al Titolare le spese sostenute per il recupero dei fondi medesimi, nella misura indicata nel Documento di Sintesi. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione di Nexi di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato. Se non è possibile il recupero dei fondi, la Banca, su richiesta scritta del Titolare, è tenuta a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela. La Banca è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare e con il perfezionamento dell'Autenticazione Forte del Titolare, ove richiesta, anche qualora quest'ultimo abbia fornito a Nexi informazioni ulteriori rispetto a tali dati.

#### **Art. 24 - Responsabilità della Banca: Prova di autenticazione ed esecuzione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro**

**contante** Fermo restando quanto previsto dagli artt. 22, 25 e 33 del presente Contratto, qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'Operazione di pagamento/ un'operazione di prelievo di denaro contante già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere della Banca provare che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non abbia subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

A tal fine, resta inteso che nell'ambito dell'istruttoria che sarà svolta a seguito della comunicazione di cui all'art. 22, Nexi e/o la Banca avrà diritto di richiedere al Cliente l'esibizione dei documenti (quali, ad esempio, memorie di spesa, scontrini emessi dalle apparecchiature POS o documenti equivalenti) relativi all'Operazione di pagamento o all'operazione di prelievo di denaro contante di cui il Cliente richiede la rettifica.

#### **Art. 25 - Rimborso - Responsabilità della Banca o di Nexi per Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite**

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui all'art. 22, nel caso in cui sia stata eseguita un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzata o non correttamente eseguita, la Banca, previa indicazione di Nexi, rimborsa al Titolare l'importo dell'Operazione di pagamento immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui la comunicazione perviene a Nexi. Se per l'esecuzione delle Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante sia stato addebitato un conto di pagamento, la Banca riporta il Conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzata non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

In caso di motivato sospetto di frode, la Banca tramite Nexi può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia. Il rimborso non preclude la possibilità per Nexi di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, la Banca previa indicazione di Nexi ha il diritto di ottenere che il Titolare restituisca l'importo rimborsato ai sensi dei commi precedenti.

Per dimostrare che l'Operazione sia stata effettivamente autorizzata dal Titolare, ai sensi dell'articolo che precede, Nexi può chiedere al Titolare - entro 7 giorni dalla comunicazione di Operazione non autorizzata - di fornire entro un tempo ragionevole comunicato da Nexi, comunque non inferiore a 15 giorni, documenti (quali, ad esempio, messaggi sms o messaggi e-mail fraudolenti, denuncia o documenti equivalenti) e/o ulteriori informazioni relativi all'Operazione di cui il Titolare chiede la rettifica.

Se il Titolare non fornisce tali informazioni e/o documenti entro i tempi comunicati da Nexi, la Banca può ottenere, previa indicazione di Nexi, che effettuerà le proprie valutazioni esclusivamente sulla base delle informazioni in suo possesso, che il Titolare restituisca l'importo rimborsato. Al riguardo, il Titolare prende atto che la Banca, qualora Nexi accerti che l'Operazione era stata autorizzata, procederà entro e non oltre il termine massimo di 120 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'Operazione non autorizzata, ai sensi delle previsioni che precedono, al riaddebito di tali somme ripristinando la situazione del Conto cui è collegata la Carta, come se il rimborso non avesse avuto luogo.

Nexi fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso.

Il Titolare, se non accetta la giustificazione, può presentare un reclamo alla Banca ai sensi dell'art. 46 e, se non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto riscontro, il Titolare può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Inoltre, se la Banca viola le regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un reclamo alla Banca d'Italia ai sensi dell'Art. 46. Nexi può sospendere il rimborso se c'è un motivato sospetto di frode. In tal caso Nexi, o la Banca se di sua competenza, comunica/no subito alla Banca d'Italia tale circostanza.

Le Parti espressamente escludono il risarcimento degli ulteriori danni eventualmente subiti dal Titolare.

Se il Cliente riveste la qualità di Consumatore, alle Operazioni di pagamento effettuate internet si applicano inoltre le disposizioni di cui all'art. 62 del Codice del Consumo.

#### **Art. 26 - Obblighi della Banca e di Nexi in relazione alla Carta**

La Banca e Nexi, per quanto di loro competenza, devono:

- a) assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli artt. 16 e 27;
- b) astenersi dall'inviare al Titolare Carte non specificamente richieste, a meno che la Carta già consegnata al Titolare non debba essere sostituita;
- c) assicurare che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione di cui all'art. 27, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 36, per chiedere la riattivazione della Carta, o per l'emissione di una nuova Carta il servizio a distanza illimitato mediante i canali tempo per tempo resi disponibili dalla Banca stessa;
- d) fornire al Titolare la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'articolo 27, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione della Carta;
- e) impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 27;
- f) rispettare la normativa antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo, riservandosi la facoltà di contattare il Cliente nel corso del rapporto, richiedendo informazioni al fine di adempiere agli obblighi normativi in materia di controllo costante ai sensi dell'articolo 18 del D.Lgs. 231/2007 e s.m.i..

### **Art. 27 - Obblighi a carico del Titolare in relazione all'utilizzo della Carta e alle credenziali di sicurezza personalizzate**

Il Titolare è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN, e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Titolare, attenendosi alle indicazioni fornite nella sezione Trasparenza del Sito, e a quanto riportato nel Contratto.

Il Titolare ha l'obbligo di comunicare senza indugio a Nexi, mediante telefonata al Servizio Clienti di Nexi, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta, al PIN o agli elementi legati all'Autenticazione Forte del Titolare compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di social engineering e, in particolare, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato degli stessi, non appena ne viene a conoscenza. Telefonando al Servizio Clienti di Nexi è sempre attivo anche un sistema di chiamata con dispositivo automatico interattivo che consente di effettuare tale comunicazione.

Se richiesto da Nexi, il Titolare è tenuto inoltre a dare conferma della suddetta comunicazione mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, oppure con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nell'art. 45.

In ogni caso, il Cliente, non appena riceve la Carta, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate. Infine, il Titolare è tenuto a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti per gli eventi precedentemente citati e per tutti i casi in cui Nexi stesso lo richieda, conservandone copia a disposizione di Nexi per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, Nexi o la Banca avranno facoltà di richiedere copia della denuncia al Titolare che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta.

Entro 18 (diciotto) mesi dalla data di effettuazione della suddetta comunicazione il Cliente può richiedere a Nexi di fornirgli i mezzi per dimostrare di avere effettuato la comunicazione.

A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, Nexi provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce al Titolare una conferma dell'avvenuto blocco, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo. Pertanto, la Carta, anche in caso di successivo ritrovamento, non potrà più essere utilizzata e dovrà essere immediatamente restituita alla Banca o a Nexi (ossia debitamente tagliata in due). A seguito del blocco della Carta per i motivi di cui al presente articolo ove previsto, la Banca provvede, anche per il tramite di Nexi, ad emettere una nuova, inviandogliela all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o a quello successivamente comunicato. Qualora l'emissione automatica della Carta non sia possibile, il Titolare dovrà effettuare un'apposita richiesta di emissione di una nuova carta direttamente alla Banca tramite accesso all'Area Personale o le altre tecniche di comunicazione a distanza tempo per tempo rese disponibili dalla Banca.

### **Art. 28 - Responsabilità del Titolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione**

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o con dolo o colpa grave, il Titolare che rispetta tutti gli obblighi e gli adempimenti di cui all'articolo 27 non sopporta alcuna perdita derivante da eventuali utilizzi della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, successivi alla richiesta di blocco, nel rispetto in ogni caso dei limiti e alle condizioni previste dalla normativa vigente in materia. Restano comunque ferme le previsioni di legge, ivi incluse quelle sulla piena responsabilità del Titolare nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, oppure non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Titolare previste dal Contratto.

In tal caso, il Titolare sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di pagamento o di prelievo contanti non autorizzate.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando la Banca, anche per il tramite di Nexi, non abbia adempiuto all'obbligo di cui all'art. 26, comma 1, lett. c).

In caso di operazione non autorizzata, il Cliente non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca o di Nexi.

Negli altri casi, salvo se abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi previsti dalle presenti condizioni contrattuali e/o dalla normativa tempo per tempo vigente, con dolo o colpa grave, il Cliente può sopportare, per un importo comunque non superiore a euro 50,00, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito della Carta di debito conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita.

Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi previsti dalle presenti condizioni contrattuali e/o dalla normativa tempo per tempo vigente, con dolo o colpa grave, il Titolare sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il predetto limite di euro 50,00.

### **Art. 29 - Rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite**

Nel caso in cui un'operazione di pagamento autorizzata disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite sia già stata eseguita, il Titolare può chiederne il rimborso entro 8 (otto) settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati, qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- a) al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;
  - b) l'importo dell'operazione supera quello che il Titolare avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso.
- Su richiesta della Banca, anche tramite Nexi, il Titolare fornisce documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle suddette condizioni. Entro 10 giornate operative dalla ricezione della richiesta, la Banca:
- dispone a favore del Titolare il rimborso dell'importo dell'Operazione di pagamento (l'operazione di rimborso viene registrata con data uguale a quella dell'addebito); o
  - fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Il Titolare, se non accetta la giustificazione, può presentare un reclamo ai sensi dell'art. 46 e, se non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto riscontro, il Titolare può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Inoltre, in caso di violazione delle regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia ai sensi dell'Art. 46.

Il rimborso corrisponde all'intero importo dell'operazione di pagamento eseguita e la data valuta dell'accredito non è successiva a quella dell'addebito dell'importo.

AI fini della lettera b) del primo comma, il Titolare non può far valere ragioni legate al cambio se è stato applicato il tasso di cambio concordato con la Banca. Il Titolare non può chiedere il rimborso:

- a) se ha direttamente autorizzato la Banca all'esecuzione dell'Operazione di pagamento;
- b) se l'autorizzazione del Titolare è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento e gli siano state inoltre fornite o messe a disposizione le informazioni sulla futura Operazione di pagamento, almeno quattro settimane prima della sua esecuzione, da parte della Banca o del beneficiario.

### **Art. 30 - Richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite**

Il Titolare può chiedere il rimborso, di cui al precedente articolo 29, entro otto settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati. La Banca rimborsa l'intero importo dell'Operazione di pagamento, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, entro dieci giornate operative dalla ricezione della richiesta. Il Titolare, se non accetta la giustificazione fornita, ha diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo le modalità indicate nel relativo regolamento disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

#### **Art. 31 - Tempi di esecuzione e data valuta**

Il presente articolo si applica:

- a) alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante in Euro;
- b) alle Operazioni di pagamento transfrontaliero che comportano un'unica conversione tra l'Euro e la valuta ufficiale di uno Stato membro dell'Unione Europea non appartenente all'area dell'Euro, a condizione che esse abbiano luogo in Euro e che la conversione valutaria abbia luogo nello Stato membro non appartenente all'area dell'Euro.

La Banca assicura al Titolare che dal momento della ricezione dell'Ordine di pagamento, l'importo dell'operazione venga accreditato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario entro la fine della Giornata lavorativa operativa successiva e, comunque, nei tempi nel dettaglio indicati nei Documenti di Sintesi.

Qualora l'Ordine di pagamento sia di importo rilevante, la Banca si riserva la facoltà di richiedere al Titolare copia del documento di identità e scontrini emessi dalle apparecchiature POS, o documenti equivalenti. L'Ordine di pagamento sarà eseguito dalla Banca entro la fine della Giornata lavorativa successiva alla data di ricezione dell'Ordine di pagamento, unitamente alla documentazione supplementare richiesta. Quando l'Ordine di pagamento è disposto su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il prestatore di servizi di pagamento di cui si avvale il Beneficiario trasmette l'ordine alla Banca entro i limiti di tempo convenuti tra il Beneficiario e il proprio prestatore di servizi di pagamento. Nel caso degli addebiti diretti, l'ordine viene trasmesso entro i limiti di tempo che consentano il regolamento dell'operazione alla data di scadenza convenuta.

La data valuta dell'accrédito sul conto di pagamento del Beneficiario non può essere successiva alla Giornata operativa in cui l'importo dell'Operazione di pagamento viene accreditato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario.

La data valuta dell'addebito sul conto di pagamento del Titolare non può precedere la Giornata operativa in cui l'importo dell'Operazione di pagamento o di prelievo contanti è addebitato sul medesimo conto di pagamento.

#### **Art. 32 - Circostanze anormali e imprevedibili**

La responsabilità della Banca e di Nexi in via solidale tra loro prevista ai sensi del Contratto non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Banca e Nexi abbiano agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

#### **Art. 33 - Responsabilità della Banca per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni di pagamento**

Fatti salvi gli articoli 23, 28 e 33 quando l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante è disposta dal Titolare, la Banca è responsabile nei confronti di quest'ultimo della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di provare al Titolare ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente all'articolo 31, comma 2. In tale caso, il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

Quando la Banca è responsabile ai sensi del comma precedente, rimborsa senza indugio al Titolare l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e, se l'operazione è stata eseguita a valere su un conto di pagamento, ne ripristina la situazione come se l'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accrédito sul conto di pagamento del Titolare non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo. Qualora il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario sia responsabile ai sensi del comma 1 del presente articolo, mette senza indugio l'importo dell'operazione di pagamento a disposizione del Beneficiario o accredita immediatamente l'importo corrispondente sul conto di pagamento del Beneficiario medesimo. La data valuta dell'accrédito sul conto di pagamento di quest'ultimo non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al beneficiario in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento. Fatti salvi gli articoli 22, 23 commi 2 e 4, e 32 quando l'operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del proprio cliente della corretta trasmissione dell'ordine di pagamento alla Banca conformemente all'articolo 23, comma 4 ed è tenuto a trasmettere l'ordine di pagamento in questione senza indugio. In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al Beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento.

Il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario per il rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 31, commi 2 a 5, ed è tenuto a mettergli a disposizione l'importo dell'operazione di pagamento non appena esso sia accreditato sul proprio conto di pagamento, applicando una data valuta che non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.

Nel caso in cui il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario non sia responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un'operazione di pagamento ai sensi dei commi precedenti, la Banca è responsabile nei confronti del Titolare ed è tenuta a rimborsare al Titolare, senza indugio, l'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto. Se per l'esecuzione dell'operazione è stato addebitato un conto di pagamento, la Banca riporta quest'ultimo allo stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accrédito sul conto di pagamento del pagatore non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo. Tale obbligo non si applica se la Banca dimostra che il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario ha ricevuto l'importo dell'operazione, anche se con lieve ritardo. In questo caso il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario accredita l'importo al proprio utente con data valuta non successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.

Indipendentemente dalla responsabilità di cui ai commi precedenti, quando un'Operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, la Banca, Nexi e il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario si adoperano senza indugio e senza spese, su richiesta dei rispettivi clienti, a rintracciare l'operazione di pagamento, e li informano del risultato.

La Banca, Nexi e il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario sono inoltre responsabili nei confronti dei rispettivi utenti di tutte le spese ed interessi loro imputati a seguito della mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'Operazione di pagamento.

#### **Art. 34 - Sostituzione della Carta danneggiata**

In caso di danneggiamento o smagnetizzazione della Carta la sua sostituzione potrà avvenire su richiesta del Titolare alla Banca o a Nexi telefonando al Servizio Clienti o rivolgendosi ai recapiti indicati all'art. 45. In alternativa alla sostituzione e qualora la stessa non sia possibile, la Banca provvederà ad emettere una nuova Carta su apposita richiesta del Titolare. I corrispettivi relativi alla sostituzione della Carta sono riportati nel Documento di Sintesi.

Qualora la sostituzione della Carta non sia possibile, il Titolare dovrà effettuare una apposita richiesta alla Banca per l'emissione di una nuova Carta.

### **Art. 35 - Uso illecito della Carta**

L'utilizzo di una Carta bloccata, scaduta, revocata o denunciata come smarrita, rubata, indebitamente sottratta, falsificata, contraffatta o comunque non più utilizzabile ai sensi del Contratto costituisce illecito, così come l'agevolazione o la connivenza con altri usi fraudolenti della Carta.

La Banca e/o Nexi si riservano di perseguire anche penalmente detti comportamenti illeciti.

### **Art. 36 - Blocco della Carta**

La Banca e/o Nexi hanno diritto di bloccare, in tutto o in parte, l'utilizzo della Carta in qualsiasi momento e con effetto immediato, in caso di forza maggiore o in presenza di un giustificato motivo connesso ad uno o più dei seguenti elementi:

- a) la sicurezza della Carta;
- b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento, non autorizzato o contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- c) qualora essi vengano a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità di agire del Titolare;
- d) se si verificano le ipotesi di cui all'art. 37 e 38.

Inoltre, la Banca ha il diritto di bloccare, in tutto o in parte, l'utilizzo della Carta, in qualsiasi momento e con effetto immediato, in caso di sospetto di un utilizzo contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo.

La Banca e/o Nexi - tramite telefono, SMS, e-mail, via PEC o a mezzo lettera o altro mezzo di comunicazione informano immediatamente il Titolare del blocco della Carta e, ove possibile, della relativa motivazione.

Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ex art. 126 TUB o ricorrono altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo. Fermo restando quanto previsto dall'art. 38, al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco della Carta o se il motivo che ha determinato il blocco lo consente, la Banca e/o Nexi provvede a riattivare la Carta o ad emettere un duplicato di quella precedentemente bloccata. Se è invece necessario procedere all'emissione di una nuova Carta in luogo di un duplicato, tale richiesta dovrà essere inoltrata dal Titolare alla Banca attraverso il servizio a distanza illimity mediante i canali tempo per tempo resi disponibili dalla Banca stessa. Ove la Banca o Nexi non vi abbiano già provveduto, al venir meno delle ragioni che hanno determinato il blocco, il Titolare potrà chiedere alla Banca o a Nexi la riattivazione della Carta o l'emissione di un duplicato della Carta precedentemente bloccata (se possibile in base al motivo che ha determinato il blocco) telefonando al Servizio Clienti o attraverso il servizio a distanza illimity mediante i canali tempo per tempo resi disponibili dalla Banca stessa.

### **Art. 37 - Clausola risolutiva espressa e condizione risolutiva**

Fatto salvo e in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 36, la Banca può dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

- (i) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (ii) utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (iii) infedele dichiarazione dei dati del Titolare e, se del caso, del titolare effettivo, resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- (iv) mancato puntuale ed integrale pagamento di ogni somma dovuta a qualsiasi titolo;
- (v) individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D.Lgs. 231/2007;
- (vi) mancata osservanza degli obblighi di cui agli artt. 7 (Disponibilità massima della carta), 11 (Rifiuto degli Ordini di pagamento), 15 (Firma sulla Carta e sugli scontrini), 16 (Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia), 19 (Messaggi di Alert tramite notifiche APP e SMS relativi agli Ordini di pagamento e alle Operazioni di prelievo di denaro contante), 20 (Pagamenti), 22 (Rimborsi - Comunicazioni di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, o non correttamente eseguite, 23 (Responsabilità della Banca: Utilizzo non corretto degli estremi della carta o del PIN); 25 (Rimborsi: Responsabilità della Banca o di Nexi per Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite); 27 (Obblighi a carico del Titolare in relazione all'utilizzo della Carta e alle credenziali di sicurezza personalizzate); 28 (Responsabilità del Titolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione); 32 (Circostanze anomali e imprevedibili); 33 (Responsabilità della Banca per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni di pagamento); 35 (Uso illecito della Carta); 36 (Blocco della Carta); 37 (Clausola risolutiva espressa e condizione risolutiva); 40 (Modifiche al Contratto); 44 (Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali); 47 (Lingua del Contratto, legge applicabile e Foro competente).

La comunicazione di risoluzione del Contratto sarà inviata al Titolare tramite raccomandata A.R. o tramite via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata PEC, con le modalità di cui all'art. 44.

Salvo diverso accordo scritto il presente Contratto si risolve senza necessità di alcuna comunicazione o altro adempimento o formalità in tutti i casi in cui si scioglie il contratto relativo al conto corrente ovvero al conto di base, su cui sono regolate le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante. In caso di risoluzione del Contratto, il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in un'unica soluzione, di ogni importo dovuto alla Banca e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti).

In caso diverso, Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito.

### **Art. 38 - Recesso**

Fermo restando quanto previsto dall'art. 5, il Cliente ha facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta da inviare tramite, l'utilizzo del canale telematico messo a disposizione nell'Area Personale accedendo al form "Scrivi Mail", mediante invio di comunicazione di posta elettronica all'indirizzo pec illimity@pec.illimity.com, tramite invio di lettera raccomandata A.R. alla Banca. Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Banca ne viene a conoscenza.

La Banca può recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione a quest'ultimo tramite lettera raccomandata A.R., per via telematica con e-mail o PEC, con le modalità indicate all'art. 44. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Cliente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte della Banca;
- senza preavviso e senza alcun onere a carico del Cliente, in presenza di giusta causa, mediante raccomandata A.R., per via telematica o con e-mail o con PEC. Il recesso si considera efficace nel momento in cui il Cliente ne viene a conoscenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende a) l'insolvenza del Titolare, b) l'accertamento di protesti cambiari, c) l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Cliente, d) il fatto che il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave nell'utilizzo della Carta di debito; e) il fatto che il Cliente abbia rilasciato alla Banca dichiarazioni reticenti o non rispondenti al vero o abbia dissimulato fatti o informazioni che, se conosciuti, avrebbero indotto la Banca a non concludere il contratto;

f) la circostanza che sussistano fatti che pregiudicano il rapporto fiduciario tra Banca e Cliente; g) in presenza di ulteriore giustificato motivo.

In ogni caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano comunque ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare anteriormente alla data di efficacia del recesso: il Cliente si impegna quindi a pagare in un'unica soluzione, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla data di efficacia del recesso, ogni importo dovuto alla Banca e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti). In caso diverso, Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- il Titolare ha diritto al rimborso della quota di cui all'art. 6 in misura proporzionale al periodo di mancato utilizzo. Allo stesso modo, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche riferite al possesso della Carta e a servizi accessori, queste saranno dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso e, se pagate anticipatamente, esse saranno rimborsate in maniera proporzionale;
- il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso della Carta successivamente alla cessazione del rapporto.

In tutti i casi di cui al presente articolo, il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore. Il recesso dal presente Contratto non comporta invece il recesso automatico dal Contratto di conto corrente ovvero di Conto di base, sottoscritto tra le Parti.

#### **Art. 39 - Servizi accessori**

La Banca e Nexi possono associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (ad esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza). L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito di Nexi. La documentazione informativa relativa alle coperture assicurative, offerte gratuitamente al Titolare (senza costi aggiuntivi), è pubblicata nell'Area Trasparenza (sezione "Assicurazioni") del Sito Nexi.

I servizi accessori forniti da terzi sono soggetti ai termini e alle condizioni contenute nel relativo regolamento contrattuale predisposto dal fornitore del servizio, e sottoscritto dal Titolare separatamente dal Contratto.

#### **Art. 40 - Modifiche al Contratto**

Ogni modifica delle condizioni contrattuali ed economiche che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento e le relative informazioni ai sensi dell'art. 126- sexies del Testo Unico Bancario, è proposta e comunicata dalla Banca con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione indicata nella proposta.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Cliente a meno che questi non comunichi alla Banca, prima della data indicata nella proposta per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare alla Banca con le modalità e gli effetti di cui all'art. 38, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica. Eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso. La Banca si riserva in ogni caso di applicare con effetto immediato e senza preavviso anche eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso sfavorevole al Cliente, quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di cambio di riferimento convenuti nel Contratto.

La proposta di modifica unilaterale è possibile solo se sussiste un giustificato motivo.

Fermo restando quanto sopra precisato con riferimento alle sole modifiche inerenti ai servizi di pagamento e alle relative informazioni, la Banca, se sussiste un giustificato motivo, può modificare unilateralmente anche in senso sfavorevole al Cliente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di Contratto, dandone comunicazione al Cliente, con un preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione ai sensi dell'art. 118 del Testo Unico Bancario.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene approvata se il Cliente non comunica alla Banca di recedere dal Contratto, senza spese, con le modalità e gli effetti di cui all'art. 38 entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica.

In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente avrà diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo potranno essere effettuate con le modalità di cui all'art. 44. Con le medesime modalità le suddette comunicazioni potranno essere trasmesse anche congiuntamente la messa a disposizione dell'Estratto Conto del Conto e/o del Documento Condizioni Annuale. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

#### **Art. 41 - Diritto ad ottenere copia del Contratto e del Documento di Sintesi**

Il Cliente ha il diritto di ottenere, tramite richiesta scritta alla Banca e secondo le modalità indicate nel presente contratto in ogni momento e gratuitamente, copia completa del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato.

#### **Art. 42 - Tempi massimi di chiusura del Contratto**

I tempi massimi di chiusura del Contratto, in caso di recesso del Cliente, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione da parte della Banca della comunicazione di recesso.

#### **Art. 43 - Cessione del Contratto/credito**

La Banca potrà cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie, dandone comunicazione scritta al Cliente ai sensi del successivo art. 44, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Cliente.

#### **Art. 44 - Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali**

Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo scritto fra la Banca e il Cliente, sono effettuate in lingua italiana.

L'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Titolare ai sensi del Contratto o da esso consentito - quali, a titolo meramente esemplificativo, eventuali notifiche e proposte di modifica unilaterale del Contratto - sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti indicati dal Titolare nel Modulo di Richiesta, o a quello successivamente comunicato ai sensi del presente articolo. Tutte le comunicazioni per la quali è richiesta la forma scritta, in conformità con la normativa applicabile di volta in volta vigente, si intendono assolte anche se inviate su Supporto Durevole.

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 21 in merito alle comunicazioni periodiche, se non è escluso dalla legge o dal Contratto, la Banca e/ o Nexi forniscono al Titolare le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (qual è il Servizio a distanza illimity di cui il Titolare fruisce), consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole. La Banca e/o Nexi possono, ad esempio, utilizzare la posta elettronica - all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta dal Titolare o al diverso indirizzo successivamente comunicato - il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Le comunicazioni telefoniche possono essere registrate. Le comunicazioni

e le informazioni di cui sopra possono anche essere messe a disposizione del Cliente sul Sito/Area Personale di Nexi e/o della Banca, dandone apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail. Resta ferma la possibilità del Titolare di cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione utilizzata, comunicandolo alla Banca e/o Nexi con le modalità precedentemente indicate.

Il Titolare si impegna a comunicare tempestivamente alla Banca e/o Nexi eventuali variazioni di residenza, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/o di ogni altro recapito e dato personale comunicato in precedenza e contenuto nel Modulo di Richiesta. Tale comunicazione potrà avvenire in forma scritta a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta elettronica, oppure telefonicamente al Servizio Clienti. Se il Titolare omette di comunicare eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato si intenderanno pienamente valide ed efficaci.

#### **Art. 45 - Comunicazioni alla Banca e a Nexi**

L'invio di comunicazioni per iscritto dovrà essere effettuato dal Titolare:

- a) se indirizzate alla Banca, al seguente indirizzo: illimity Bank S.p.A., Via Soperga, 9 - 20124 Milano PEC: [illimity@pec.illimity.com](mailto:illimity@pec.illimity.com)
- b) se indirizzate a Nexi, al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

Per altre modalità di contatto (come a titolo esemplificativo e-mail o pec), contattare il Servizio Clienti di Nexi.

Per tutte le comunicazioni di cui al presente Contratto, le domande, le richieste di supporto ed i servizi diretti al Servizio Clienti, nonché in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, e-mail, ecc.), il Titolare dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo o sul Sito Internet della Banca o di Nexi.

#### **Art. 46 - Reclami ricorsi e conciliazioni**

Il Titolare può presentare reclami alla Banca, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti: illimity Bank S.p.A., c.a. Ufficio Reclami, via Soperga n.9, 20124 Milano, o per via telematica (e-mail: [reclami@illimity.com](mailto:reclami@illimity.com); PEC: [illimity@pec.illimity.com](mailto:illimity@pec.illimity.com)), o tramite modulo digitale presente in Area Personale, o altra modalità tempo per tempo resa disponibile.

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente.

La Banca darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) Giornate Operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Nel caso in cui la Banca si trovi, per cause eccezionali e ad ogni modo non dipendenti dalla sua volontà o negligenza, nell'impossibilità di fornire una risposta al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative, potrà fornire una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato tale impossibilità e, al più tardi, rispondere al reclamo entro e non oltre 35 (trentacinque) Giornate Operative.

Se la Banca non risponde nei termini stabiliti oppure il reclamo non è stato accolto o se il Titolare non è comunque soddisfatto della risposta, il Titolare può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario, disponibile sul Sito Internet, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, oppure sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

In alternativa all'ABF, o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, il Titolare può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28). In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Banca delle norme di cui al Titolo II del D. Lgs. 11/2010 e successive modificazioni, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia ai sensi dell'art. 39 del D.Lgs. 11/2010 e successive modificazioni.

In caso di violazioni degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di servizi di pagamento, il Testo Unico Bancario e il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 prevedono l'applicazione di sanzioni amministrative di natura pecuniaria e/o interdittiva, oltre a sanzioni accessorie (quali la pubblicazione di eventuali provvedimenti comminati), nei confronti della Banca, dei soggetti a cui la Banca esternalizza funzioni aziendali essenziali o importanti, dei soggetti incaricati dalla Banca della revisione legale dei conti, nonché nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo e del personale della Banca.

#### **Art. 47 - Lingua del Contratto, legge applicabile e Foro competente**

Il Contratto è redatto in lingua italiana e regolato dalla legge italiana.

Se il Cliente riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro dove il Cliente ha la residenza o il domicilio eletto.

#### **Art. 48 - Controlli**

La Banca e Nexi sono soggetto ai controlli esercitati da Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale n. 91, 00184, Roma.

#### **Art. 49 - Obblighi di adeguata verifica**

Trovano applicazione gli adempimenti connessi agli obblighi di adeguata verifica disciplinati all'interno del contratto di conto corrente.