

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI INTERNET BANKING (INBANK)

### Sezione I - condizioni generali

#### Art. 1 - Diligenza della Banca nei rapporti con la Clientela

1. Nei rapporti con la Clientela, la Banca è tenuta ad osservare criteri di diligenza adeguati alla sua condizione professionale ed alla natura dell'attività svolta, in conformità a quanto previsto dall'art. 1176 cod. civ.
2. Le presenti condizioni generali trovano applicazione in quanto le successive Sezioni del contratto non dispongano diversamente.

#### Art. 2 - Pubblicità e trasparenza delle condizioni ed Ufficio Reclami della Clientela

1. La Banca osserva, nei rapporti con la Clientela, le disposizioni di cui al Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e sue successive integrazioni e modificazioni (Testo unico delle leggi Bancarie e creditizie) e le relative disposizioni di attuazione
2. Per eventuali contestazioni relative all'interpretazione e/o all'applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica all'indirizzo pubblicizzato nel foglio informativo relativo al presente contratto. La Banca tratta il reclamo in modo sollecito e provvede a comunicare l'esito dello stesso entro 30 giorni.
3. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto la risposta, prima di adire l'autorità giudiziaria è tenuto a rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o ad esperire un procedimento di mediazione previsto come condizione di procedibilità, ricorrendo, ai sensi dell'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, ad uno degli organismi descritti nel successivo comma 4. Per saper come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
4. In alternativa all'ABF, il Cliente potrà effettuare il tentativo di mediazione, rivolgendosi:
  - al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito Internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure;
  - ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.
5. Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

#### Art. 3 - Esecuzione degli incarichi conferiti dalla Clientela

1. La Banca è tenuta ad eseguire gli incarichi conferiti dal Cliente nei limiti e secondo le previsioni contenute nelle singole Sezioni del presente contratto; tuttavia, qualora ricorra un giustificato motivo, essa può rifiutarsi di assumere l'incarico richiesto, dandone tempestiva comunicazione al Cliente.
2. In assenza di particolari istruzioni del Cliente, la Banca determina le modalità di esecuzione degli incarichi con diligenza adeguata alla propria condizione professionale e comunque tenendo conto degli interessi del Cliente e della natura degli incarichi stessi.
3. In relazione agli incarichi assunti, la Banca, oltre alla facoltà ad essa attribuita dall'art. 1856 cod. civ., è comunque autorizzata, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1717 cod. civ., a farsi sostituire nell'esecuzione dell'incarico da un proprio corrispondente anche non bancario.
4. Il Cliente, salva la disciplina specifica convenuta nelle singole Sezioni del presente contratto, ha facoltà di revocare, ai sensi dell'art. 1373 cod. civ., l'incarico conferito alla Banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione, compatibilmente con le modalità dell'esecuzione medesima.

#### Art. 4 - Invio della corrispondenza alla Clientela

1. L'invio al Cliente di lettere o di estratti conto, di eventuali notifiche e di altre dichiarazioni o comunicazioni della Banca - anche relative alle presenti condizioni - incluse le comunicazioni di modifica unilaterale ai sensi degli art. 118 e 126 sexies del d.lgs. 385/93 (T.U.B.), è effettuato con pieno effetto in forma cartacea o elettronica secondo l'opzione esercitata dal Cliente nel documento di sintesi allegato. In ogni momento il Cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio.

#### Art. 5 - Invio di corrispondenza alla Banca

1. Le comunicazioni e qualunque altra dichiarazione del Cliente dirette alla Banca vanno fatti pervenire al Servizio Clienti Deposito102 presso la Sede Centrale della Banca (Via Corfù 102 – 25124 Brescia).
2. Il Cliente curerà che le comunicazioni redatte per iscritto, nonché i documenti in genere, diretti alla Banca siano compilati in modo chiaro e leggibile.

#### Art. 6 - Durata del contratto

1. Il presente contratto, salvo diverso accordo tra le parti, è stipulato a tempo indeterminato.

#### Art. 7 - Lingua adottata, legge applicabile e foro competente

1. Il presente contratto, gli ordini e le comunicazioni fra le parti sono redatti in lingua italiana, salvo diverso specifico accordo con il Cliente.
2. Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.
3. Per qualunque controversia derivante dal presente contratto è competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria nella cui giurisdizione si trova la sede legale della Banca, salva l'ipotesi in cui il Cliente rivesta la qualità di consumatore, nel qual caso il foro competente è quello di residenza del consumatore medesimo.

#### Art. 8 - Modifica unilaterale delle condizioni

1. In presenza di un giustificato motivo (tra cui a titolo esemplificativo la modifica di disposizioni di legge, la variazione generalizzata di condizioni economico - finanziarie di mercato, il mutamento del grado di affidabilità del Cliente espresso in termini di rischio credito e determinato sulla base di oggettive procedure di valutazione) il Cliente accorda specificamente alla Banca la facoltà di modificare unilateralmente i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto, rispettando le prescrizioni dell'art. 118 del D. Lgs. n. 385/93 e successive modificazioni.
2. La modifica si intende approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

#### Art. 9 - Oneri fiscali

1. Gli oneri fiscali che la Banca dovesse sostenere in relazione al rapporto posto in essere con il Cliente sono a carico dello stesso.

## Sezione II - Caratteristiche del Servizio di Internet Banking - INBANK

### Art.1 - Oggetto

1. Il Servizio di Internet Banking denominato INBANK™ (di seguito "servizio") permette di ricevere, a mezzo della Rete Internet o tramite apposita applicazione informatica per dispositivi mobili (c.d. "App"), informazioni sui rapporti che il Cliente, in qualità di intestatario/cointestatario di conto corrente e/o deposito o di delegato in forza di specifica procura, intrattiene con la Banca e di disporre le operazioni nei limiti dell'importo indicato nel documento di sintesi allegato e, comunque, entro il limite del saldo disponibile.
2. La Banca potrà ampliare le funzionalità, di tipo informativo e/o dispositivo, rese disponibili tramite il servizio. Di tali funzionalità aggiuntive la Banca darà tempestiva informazione al Cliente, mediante avviso reso disponibile sul sito dedicato al servizio o sull'App. Il Cliente prende atto e accetta sin d'ora che l'attivazione di tali funzionalità aggiuntive potrà comportare l'addebito di un canone periodico e/o di commissioni di utilizzo, che saranno riportati nel Foglio Informativo del servizio tempo per tempo vigente e sottoposti alla preventiva accettazione del Cliente in fase di attivazione del servizio o dell'operazione.

### Art.2 - Attivazione del servizio

1. L'attivazione del servizio presuppone la sottoscrizione del contratto di conto corrente di corrispondenza ovvero del contratto di deposito.
2. La Banca fornisce al Cliente, prima della sottoscrizione del presente contratto, un'informazione adeguata (cd. "Scheda informativa") circa i requisiti tecnici e operativi (es.: caratteristiche degli apparati utilizzati dal Cliente, *software*, antivirus, procedure di autenticazione) necessari al fine di eseguire in sicurezza operazioni di pagamento tramite il servizio, nonché circa i rischi inerenti. Tali informazioni sono riportate e aggiornate nella guida al servizio accessibile attraverso il sito dedicato al servizio Inbank, che contiene, inoltre, la descrizione dettagliata delle modalità di utilizzo dello stesso servizio.
3. Per quanto non espressamente previsto dalla presente Sezione e da quelle successive, si rinvia pertanto alle norme dei contratti di cui al comma 1.

### Art. 3- Rilascio dei codici di accesso al servizio

1. La Banca fornisce al Cliente l'indirizzo del servizio nella rete Internet e gli consegna il codice User Id e la Password Iniziale (credenziali di sicurezza), personali e riservati. La password iniziale è utilizzabile esclusivamente per effettuare il primo collegamento al servizio; successivamente il Cliente dovrà introdurre una password segreta a combinazione alfanumerica, di sua scelta, non conoscibile dalla Banca.
2. La Banca consegna al Cliente personalmente il codice User ID e la Password Iniziale (credenziali di accesso) con la sottoscrizione del presente contratto. Dietro espressa richiesta scritta del Cliente, e a spese di quest'ultimo, la Banca può provvedere alla spedizione dei due codici riservati in plichi separati. I rischi derivanti dalla spedizione dei codici di accesso sono a carico della Banca.
3. **In deroga a quanto previsto al comma precedente e tenuto conto della modalità di apertura del rapporto " a distanza", il Cliente acconsente espressamente che il codice User ID e la Password Iniziale (credenziali di accesso) vengano consegnati, anziché personalmente al momento della stipula del presente contratto, in modalità elettronica tramite posta elettronica all'Indirizzo E-mail (Utenza Inbank) indicato nella Proposta di apertura (codice User Id) e tramite sms al Numero cellulare (Utenza Inbank) indicato nella Proposta di apertura (password iniziale).**
4. Dopo cinque tentativi di utilizzo con la password errata, viene inibita la possibilità di effettuare ogni ulteriore tentativo e l'utenza sarà bloccata. L'operatività sarà ripristinata su richiesta del Cliente, con la riattivazione da parte della Banca della password iniziale. Per motivi di sicurezza il Cliente è obbligato a variare periodicamente la password segreta a combinazione alfanumerica almeno ogni novanta giorni, con facoltà del Cliente di variare comunque in ogni momento la password.
5. In fase di sottoscrizione del contratto o successivamente, allo scopo di innalzare i livelli di sicurezza del servizio, la Banca si riserva di richiedere al Cliente l'adozione di strumenti di sicurezza supplementari (ad esempio meccanismi di "autenticazione forte", sistemi che generano password da utilizzare istantaneamente per un arco di tempo limitato o procedure di geolocalizzazione per associare univocamente al Cliente le operazioni disposte) o l'attivazione di apposite applicazioni informatiche (cd. "App"). Pertanto, il Cliente si impegna ad indicare nella Proposta di apertura allegata i propri riferimenti: "indirizzo e-mail" e "numero cellulare" per permettere le comunicazioni di sicurezza relative all'Utenza Inbank e quelle di cui al comma successivo. Tali riferimenti potranno essere modificati dal Cliente nel corso del rapporto, non solo con comunicazione cartacea inviata alla banca, ma anche accedendo direttamente al sito Internet di quest'ultima o tramite l'App.
6. Qualora il Cliente richieda espressamente la consegna delle credenziali di accesso al "servizio" in modalità elettronica, riceverà il codice User ID via e-mail e la Password Iniziale via messaggio sms/App all'utenza telefonica resa nota. Il Cliente potrà altresì inviare alla Banca la richiesta di reset della password con apposito messaggio sms/App a valere sulla medesima utenza.
7. Il Cliente è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso illecito, dei codici identificativi o dei generatori di password da lui eventualmente consegnati a soggetti terzi.

### Art. 4 – Obblighi a carico della Banca

1. La Banca ha l'obbligo di:
  - a) assicurare che le credenziali di sicurezza personalizzate per accedere al servizio non siano accessibili a soggetti diversi dal titolare legittimato ad utilizzarle, fatti salvi gli obblighi posti in capo a quest'ultimo ai sensi dei successivi articoli 5 e 6;
  - b) astenersi dall'inviare i codici di accesso di cui all'art. 3 salvo il caso in cui sia il Cliente a richiederlo espressamente in forma scritta;
  - c) assicurare che siano sempre disponibili strumenti adeguati, affinché il Cliente possa eseguire la comunicazione di cui al successivo art. 6, nonché nel caso in cui vengano meno le ragioni che hanno portato al blocco del servizio, di chiedere lo sblocco dello stesso; ove richiesto dal Cliente, la Banca gli fornisce i mezzi per dimostrare di avere effettuato la comunicazione di cui all'articolo 6 per i 18 mesi successivi alla comunicazione medesima;
  - d) fornire al Cliente la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'art. 6 a titolo gratuito;
  - e) impedire qualsiasi utilizzo del servizio successivo alla comunicazione del Cliente di cui all'art. 6.

### Art. 5 – Obblighi a carico del Cliente

1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il servizio con l'ordinaria diligenza e in conformità ai termini stabiliti nel presente contratto. Il Cliente non appena riceve le credenziali di sicurezza personalizzate per accedere al servizio, deve adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggerle e a garantirne la riservatezza dell'utilizzo.
2. In particolare, al fine di minimizzare i rischi di utilizzo abusivo del servizio da parte di terzi, il Cliente, nel proprio interesse, deve conservare con cura e diligenza le credenziali di sicurezza personalizzate per accedere al servizio, non deve conservarle insieme né annotarle su un unico supporto. Tali credenziali sono di esclusivo uso del Cliente e non possono essere cedute/consegnate a soggetti terzi.

#### **Art. 6 – Smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato delle credenziali**

1. In caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato delle credenziali di sicurezza personalizzate per accedere al servizio, il Cliente deve darne senza indugio comunicazione telefonica alla banca, con successiva conferma per scritto, denunciando altresì l'accaduto all'Autorità Giudiziaria o di Polizia. Nel caso di impossibilità a contattare la Banca telefonicamente, il Cliente è tenuto a bloccare l'utenza Inbank inviando un sms al numero indicato nella homepage del sito (INBANK) con la medesima dicitura ivi riportata o un messaggio attraverso applicazioni informatiche per dispositivi mobili (cd. "App"). Il Cliente ha inoltre la facoltà di bloccare anche la singola operazione contattando telefonicamente la propria Banca.
2. Appena ricevuta la segnalazione di cui al comma precedente la Banca provvede al blocco del servizio senza che il Cliente debba sostenere alcun costo.

#### **Art.7 - Erogazione del servizio**

1. La Banca assicura il regolare funzionamento dei servizi di Internet Banking, negli orari indicati sul sito web del servizio, salvo i casi di forza maggiore, ivi compreso lo sciopero, riguardanti la Banca e i suoi corrispondenti anche non bancari.
2. Resta esclusa ogni responsabilità della Banca per interruzioni, sospensioni, irregolare o mancato funzionamento dei servizi di INBANK per cause ad essa non imputabili. In caso di malfunzionamento dei servizi, alterazione di informazioni o disposizioni, disfunzioni della rete Internet, inesattezze e incompletezze o intempestività dei dati forniti il Cliente è tenuto a non effettuare ulteriori operazioni.
3. Il Cliente è tenuto a seguire rigorosamente le modalità operative illustrate dalla Banca, aggiornate costantemente sul sito Internet del servizio. Il Cliente si impegna ad accedere con regolarità alla propria area riservata del sito Internet e, in particolare, alle pagine che danno informazione e formazione permanente sui canali di comunicazione da utilizzare nell'ambito del servizio, sulle modalità attraverso cui ricevere assistenza o segnalare disservizi, sui corretti comportamenti da tenere nel tempo e sulle novità tecniche organizzative che vengono introdotte dalla Banca per mantenere costantemente un adeguato livello di sicurezza del servizio.
4. Il Cliente autorizza la Banca a non dare corso ad alcuna operazione:
  - che venisse richiesta con modalità, in tutto o in parte, differenti rispetto a quelle indicate nel contratto;
  - che il sistema bloccasse per ragioni di sicurezza, chiedendo la conferma espressa da parte del Cliente appositamente contattato con canali di comunicazione alternativi.
5. Il Cliente autorizza espressamente la Banca a predisporre e mantenere attivi sistemi di registrazione in via continuativa e automatica delle operazioni, delle comunicazioni e delle conversazioni fra loro intercorrenti telefonicamente (indipendentemente dai protocolli utilizzati per la trasmissione dei dati) e/o sulla rete Internet nell'ambito dell'utilizzo dei servizi di INBANK.
6. Le parti si danno reciprocamente atto che, tenuto conto della natura dei servizi di INBANK, la prova delle operazioni eseguite, nonché di ogni comunicazione effettuata, sarà validamente fornita per mezzo delle scritture contabili della Banca, delle registrazioni di cui al precedente comma 5 e, più in generale, delle registrazioni digitali dei dati scambiati effettuate dalla Banca stessa.

#### **Art. 8 - Sospensione del servizio**

1. La Banca può bloccare l'utilizzo del servizio - ed eventualmente operazioni in corso di esecuzione - per giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi:
  - la sicurezza del servizio;
  - il sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato (ivi incluso, ad es., il superamento del limite di importo costituito dal saldo disponibile del conto corrente / deposito);
  - nel caso in cui lo strumento preveda la concessione di una linea di credito per il suo utilizzo, un significativo aumento del rischio che il Cliente non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento.
2. Nei casi di cui al comma precedente, la Banca informa telefonicamente il Cliente del blocco del servizio, motivando tale decisione. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco o, al più tardi, immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o di regolamento.
3. Al venir meno delle ragioni che hanno comportato il blocco del servizio, la Banca provvede a riattivarlo.
4. Premesso quanto sopra, è nella facoltà del Cliente richiedere alla Banca di revocare il blocco dell'utenza Inbank inviando un sms al numero indicato nel sito del servizio (INBANK) con la medesima dicitura ivi riportata o un messaggio attraverso applicazioni informatiche per dispositivi mobili (cd. "App"). Il Cliente ha inoltre la facoltà di richiedere lo sblocco anche della singola operazione contattando telefonicamente la propria banca.

#### **Art. 9 – Estinzione rapporti soggetti al servizio Inbank**

1. L'utilizzo del servizio dopo l'estinzione dei rapporti bancari a cui è collegato è da considerarsi illecito, ferme restando, in capo al Cliente, le obbligazioni e le responsabilità che ne scaturiscono.

#### **Art. 10 – Recesso dal contratto**

In fase di accensione del rapporto, il Cliente può esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penale, nel termine di quattordici giorni decorrenti dalla data di sottoscrizione del presente contratto. Il diritto di recesso dovrà essere esercitato dal Cliente mediante comunicazione da inviarsi tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a Guber Banca S.p.A. Servizio Clienti Deposito102, Corfù 102, 25124 Brescia e avrà effetto dal momento in cui la Banca riceverà la predetta comunicazione. A seguito della ricezione della comunicazione di recesso da parte del Cliente, la Banca sarà tenuta a liberare le somme depositate senza corrispondere al Cliente alcun interesse maturato sulle medesime.

Successivamente, in costanza di rapporto, il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto stipulato a distanza, senza preavviso, senza penali, né spese di chiusura del conto e senza dover indicare il motivo. Se intende esercitare il diritto di recesso, il Cliente è tenuto ad inviare una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a Guber Banca S.p.A. Servizio Clienti Deposito102, Corfù 102, 25124 Brescia.

Qualora le somme depositate non siano soggette a vincoli, il recesso ha effetto dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione trasmessa dal Cliente, in conformità a quanto previsto dal precedente paragrafo. In presenza di vincoli sulle somme depositate ai sensi dell'art. 19, qualora sia stata pattuita la facoltà di svincolo anticipato di cui all'articolo 20, la comunicazione di recesso si intende inviata dal Cliente anche ai fini dell'esercizio di tale facoltà di svincolo anticipato e il recesso ha parimenti effetto dal momento in cui la Banca riceve la predetta comunicazione. In presenza di vincoli sulle somme depositate ai sensi dell'art. 19, qualora non sia stata pattuita la facoltà di svincolo anticipato di cui all'articolo 20, il recesso ha effetto a decorrere dalla data di scadenza del vincolo.

In caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, la Banca si impegna, nei successivi 15 giorni, a chiudere Deposito102, nonché a trasferire e rendere disponibili le somme ivi depositate sul Conto Predefinito, fatto in ogni caso salvo l'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali posti a carico del Cliente. Resta in ogni caso fermo quanto previsto dall'ultimo paragrafo dell'articolo 20 in caso di Condizioni generali del servizio di Internet banking (INBANK) - v.4 - 03/2022

esercizio del diritto di recesso in presenza di facoltà di svincolo anticipato delle somme vincolate.

In presenza di più cointestatari, il diritto di recesso può essere esercitato anche da uno solo di essi.

Recesso della Banca: la banca può recedere dal rapporto dandone comunicazione al cliente mediante raccomandata con avviso di ricevimento con un preavviso di almeno 15 giorni oppure senza preavviso qualora ricorra un giustificato motivo. Dal momento in cui il recesso diviene efficace la banca cessa di corrispondere gli interessi sulle somme depositate. Fino a questo momento la banca applica sulle somme vincolate il tasso di interesse migliorativo pattuito con il cliente.

#### **Art. 11 - Costo dei servizi**

1. Il Cliente si impegna a corrispondere il prezzo dei servizi utilizzati secondo quanto previsto nelle Condizioni Economiche indicate nel Foglio Informativo allegato al presente contratto. La Banca addebiterà gli oneri relativi sul suo rapporto di conto indicato nel frontespizio.

### **Sezione III – Servizi di pagamento**

#### **Art. 1 – Ambito di applicazione e caratteristiche dei servizi di pagamento**

1. Ai sensi del d.lgs. 11/2010 e successive modificazioni, la presente Sezione si applica ai servizi di pagamento prestati nell'Unione Europea, a condizione che il prestatore di servizi di pagamento del pagatore e del beneficiario siano insediati nel territorio dell'Unione Europea o la Banca sia l'unico prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento e/o di prelievo/accredito di denaro contante anche se la valuta in cui è denominato il pagamento sia diversa da quella ufficiale di uno Stato appartenente all'Unione Europea. La presente Sezione si applica altresì - nei limiti normativi di cui al d.lgs. 11/2010 e successive modificazioni - ai servizi di pagamento in tutte le valute, laddove uno dei prestatori di servizi di pagamento sia insediato nell'Unione europea, per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate. In caso contrario, troveranno applicazione le norme del Circuito Internazionale utilizzato, di tempo in tempo vigenti.

2. La presente Sezione regola in generale tutti i seguenti servizi di pagamento che la Banca presta attraverso il servizio Inbank (in relazione alla natura dei rapporti bancari effettivamente collegati al servizio Inbank, tali servizi di pagamento potrebbero non essere disponibili ovvero esserlo solo in parte: in tali casi la presente Sezione sarà non applicabile o parzialmente applicabile):

- a) bonifico estero/ bonifico Sepa (SCT Sepa Credit Transfert): operazione (nazionale o transfrontaliera) effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;
- b) bollettino bancario Freccia: ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore e senza importo predeterminato. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- c) bollettino postale: pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal Cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- d) Addebito diretto Sepa (SDD Sepa Direct Debit): ordine di incasso di crediti (nazionale o transfrontaliero) che presuppone una preautorizzazione all'addebito in conto da parte del debitore. L'esecuzione dell'ordine prevede la trasmissione telematica, attraverso un'apposita procedura interbancaria, delle informazioni relative agli incassi da eseguire dalla banca del creditore (banca assuntrice) a quella del debitore (banca domiciliataria);
- e) RiBa: ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;
- f) Mav (Pagamento mediante avviso): ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- g) pagamenti diversi (es. pagamento bollette, utenze).

#### **Art. 2 – Ordine di pagamento**

1. Nelle operazioni disposte dal pagatore, l'ordine di pagamento è impartito alla banca da quest'ultimo; nelle operazioni disposte dal beneficiario, è lo stesso beneficiario che invia l'ordine alla propria banca, la quale lo trasmette alla banca del pagatore, previa preautorizzazione all'addebito ad essa rilasciata dal pagatore medesimo.

2. L'ordine di pagamento deve riportare, quando previsto, l'identificativo unico della controparte dell'operazione, secondo le tipologie di seguito indicate a titolo esemplificativo, conformemente al quale la Banca è tenuta a eseguirlo:

- bonifico Italia e/o bonifico estero/bonifico SEPA: IBAN;
- invio denaro: numero di cellulare del beneficiario;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- addebito diretto SEPA: IBAN e Coordinate d'azienda;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

#### **Art. 3 – Ricezione dell'ordine di pagamento**

1. Il momento di ricezione dell'ordine di pagamento è quello in cui l'ordine è ricevuto dalla banca del Cliente. Prima di tale momento, il conto corrente del Cliente non può essere addebitato. Se il momento della ricezione non ricorre in una giornata operativa per la banca, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva. Nel Foglio Informativo allegato al presente contratto è stabilito il limite (cd. cut off) oltre il quale gli ordini di pagamento pervenuti si considerano ricevuti la giornata operativa successiva.

2. Se si tratta di ordini di pagamento ricorrenti a giorno fisso o per i quali è concordato che l'esecuzione sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione della propria banca, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto. Se detto giorno cade in una giornata non operativa, l'ordine si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

#### **Art. 4 - Rifiuto dell'ordine di pagamento**

1. Laddove tutte le condizioni del presente contratto siano soddisfatte, la Banca non può rifiutarsi di dare esecuzione a un ordine di pagamento autorizzato dal Cliente, salvo che detta esecuzione non sia contraria a disposizioni di diritto comunitario o nazionale.

2. Qualora la Banca rifiuti di eseguire un ordine di pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per

correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto sono comunicati al Cliente tramite tecniche di comunicazione a distanza, salvo che tali informazioni non debbano essere fornite in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

3. Il Cliente ha l'onere di costituire la provvista necessaria per esercitare efficacemente ed effettivamente il proprio potere di disposizione sul conto. Non costituisce, pertanto, rifiuto l'impossibilità per la Banca di eseguire l'ordine di pagamento per mancanza di provvista.
4. La comunicazione di cui al comma 2 può essere effettuata anche per via telefonica, al numero indicato nel sito dedicato e con la massima sollecitudine e, in ogni caso, entro i termini previsti per l'esecuzione dell'operazione di pagamento.
5. Un ordine di pagamento che non sia stato eseguito per motivi obiettivamente giustificati, è considerato come non ricevuto. Pertanto, il pagamento potrà essere eseguito solo in presenza di un nuovo ordine dato dal Cliente nel rispetto di tutte le condizioni necessarie per la sua corretta esecuzione.
6. Ove il rifiuto di un ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, la banca può addebitare al Cliente le spese della comunicazione di cui al comma 4, così come previste nel documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.

#### **Art. 5 – Autorizzazione dell'operazione di pagamento, consenso e revoca**

1. Nelle operazioni di pagamento disposte dal pagatore, il consenso si intende prestato nel momento in cui quest'ultimo trasmette l'ordine di pagamento alla propria banca. Nelle operazioni di pagamento disposte dal beneficiario, il consenso si intende manifestato dal pagatore attraverso il rilascio dell'autorizzazione all'addebito in conto.
2. Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento può essere revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile ai sensi del successivo articolo. La revoca del consenso riferita all'esecuzione di una serie di operazioni impedisce l'esecuzione delle operazioni successive che, se eseguite, sono considerate non autorizzate.

#### **Art. 6 - Irrevocabilità dell'ordine di pagamento**

1. Si considera irrevocabile l'ordine di pagamento impartito direttamente dal Cliente e ricevuto dalla Banca.
2. Se l'operazione è disposta da un prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento o su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo aver prestato il proprio consenso a disporre o ad eseguire l'operazione di pagamento al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento o al beneficiario.
3. Se si tratta di ordini di pagamento per i quali è concordato che l'esecuzione sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il Cliente ha messo i fondi a disposizione della propria banca, la revoca degli stessi è consentita non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.
4. Decorsi i termini di cui ai precedenti commi 2 e 3, l'ordine di pagamento può essere revocato dal Cliente solo con il consenso della sua banca. 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. In tal caso, la Banca può addebitare le spese della revoca nella misura prevista nel documento di sintesi.

#### **Art. 7 – Spese, commissioni, tempi di esecuzione e data valuta**

1. I tempi di esecuzione degli ordini di pagamento impartiti, le spese, le commissioni e le valute applicate alla Clientela, nonché i tempi di disponibilità delle somme accreditate in conto a seguito dell'esecuzione degli ordini medesimi, sono indicati nel Foglio Informativo allegato al presente contratto.
2. Purché non vi sia conversione valutaria o vi sia conversione valutaria tra l'euro e la divisa di uno Stato Membro dell'Unione Europea ovvero tra le divise di due Stati Membri dell'Unione Europea, la banca del beneficiario assicura che l'importo dell'operazione di pagamento sia a disposizione di quest'ultimo non appena tale importo accreditato sul conto della banca medesima, ovvero nella stessa giornata operativa di ricezione dell'ordine di pagamento.

#### **Art. 8 – Modifica delle condizioni e comunicazione variazioni tasso**

1. Ai sensi dell'art. 126 sexies del d.lgs. 385/93 (T.U.B.) e successive modificazioni, il Cliente accorda alla Banca la facoltà di modificare le condizioni di cui al precedente articolo e le clausole contrattuali di cui alla presente Sezione.
2. Le modifiche di cui al comma 1 debbono essere comunicate al Cliente per iscritto, su supporto cartaceo o altro supporto durevole concordato con quest'ultimo ai sensi dell'art. 5 della Sezione I (Condizioni Generali), con un preavviso di due mesi dalla data indicata nella proposta per la loro applicazione.
3. Le modifiche così comunicate si intendono accettate dal Cliente a meno che questi non comunichi alla banca, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarle. In questo caso, la comunicazione di cui al comma precedente, contenente la proposta di modifica, specifica che in assenza di espresso rifiuto, la proposta si intende accettata e che il Cliente ha diritto di recedere senza spese prima della data prevista per l'applicazione della modifica.
4. Se la struttura di prezzo non consente di identificare le componenti di costo riguardanti in modo specifico i servizi di pagamento rispetto a quelle relative al Servizio Inbank, a tutte le modifiche si applica l'art. 118 del D.lgs. 385/93 (T.U.B.).
5. Se il Cliente è un consumatore, le condizioni normative ed economiche della presente Sezione possono essere modificate solo in presenza di un giustificato motivo.

#### **Art. 9 - Registrazioni delle operazioni e richiesta documenti**

1. Le operazioni di pagamento compiute vengono registrate sull'estratto del conto corrente utilizzato come "conto di pagamento", regolato dalle disposizioni proprie del contratto di conto corrente sottoscritto dal Cliente.
2. Prima dell'esecuzione di un'operazione di pagamento, il Cliente ha diritto di richiedere alla banca informazioni chiare e dettagliate sui tempi massimi di esecuzione e sulle spese da corrispondere. La banca mette a disposizione tali informazioni tramite il foglio informativo.
3. In qualsiasi momento del rapporto, il Cliente può chiedere, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia del presente contratto e del documento di sintesi aggiornato.

#### **Art. 10 - Comunicazione al Cliente di informazioni su una singola operazione**

1. Con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente richiede alla banca che l'informativa periodica relativa ad ogni operazione di pagamento eseguita ai sensi della presente Sezione gli sia messa a disposizione su supporto cartaceo e mensilmente. Tale stampa movimenti è gratuita.
2. Se il Cliente richiede alla banca informazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle previste nel comma 1 oppure la trasmissione di informazioni con strumenti diversi da quelli concordati, il Cliente è tenuto a corrispondere alla banca il rimborso delle spese così come previste nel documento di sintesi del conto corrente.



#### **Art. 11 - Notifica e rettifica di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite**

1. Il Cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi, decorrente dalla data di addebito nel caso del pagatore, o di accredito nel caso del beneficiario.
2. Il termine di tredici mesi non opera se la banca ha ommesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento, secondo la disciplina in materia di trasparenza delle condizioni e dei requisiti informativi.
3. Un'operazione di pagamento si considera non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente alla banca.

#### **Art. 12 - Responsabilità della banca per le operazioni di pagamento non autorizzate**

1. Fatto salvo l'art. 11 della presente Sezione, nel caso in cui un'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, la Banca rimborsa al Cliente l'importo dell'operazione medesima immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito.
2. Ove per l'esecuzione dell'operazione di pagamento sia stato addebitato il conto corrente del Cliente, la Banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.
3. In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso di cui al primo comma, dandone immediata comunicazione scritta alla Banca d'Italia.
4. Se l'operazione di pagamento è disposta mediante un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, la Banca rimborsa al pagatore immediatamente e, in ogni caso, entro la fine della giornata operativa successiva, l'importo dell'operazione non autorizzata, non eseguita o non correttamente eseguita, riportando il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo.
5. La Banca può comunque dimostrare – anche in un momento successivo – che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso, quest'ultima ha il diritto di chiedere direttamente al Cliente e ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

#### **Art. 13 - Responsabilità del Cliente per l'utilizzo non autorizzato**

1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo dei propri codici Cliente personali e riservati indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'art. 6 della Sezione II.
2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo indebito dei propri codici Cliente personali e riservati quando la banca non ha adempiuto agli obblighi di cui all'art. 4 della Sezione II.
3. Salvo il caso in cui il Cliente abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita conseguente all'esecuzione di operazioni non autorizzate se la banca non esige un'autenticazione forte del Cliente.
4. Il Cliente non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita dei codici Cliente personali per accedere al Servizio 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 filiali della Banca.
5. Negli altri casi, salvo se abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui agli articoli 5 e 6 della Sezione II, con dolo o colpa grave, il Cliente può sopportare, per un importo comunque non superiore a 50 euro, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dei propri codici identificativi personalizzati.
6. Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui agli articoli 5 e 6 della Sezione II, con dolo o colpa grave, il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 50 euro di cui al comma 5.

#### **Art. 14 – Mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni di pagamento**

1. Quando l'operazione di pagamento è disposta dal pagatore, fatti salvi gli articoli 11, 15 e 20 della presente Sezione, la banca del pagatore 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 pagatore ed eventualmente alla banca del beneficiario che quest'ultima ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente ai termini di esecuzione convenuti.
2. Quando la banca del pagatore è responsabile ai sensi del comma precedente, essa rimborsa senza indugio al Cliente l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e ripristina la situazione del conto corrente come se l'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto corrente del pagatore non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo.
3. Qualora la banca del beneficiario sia responsabile ai sensi del comma 1, essa mette senza indugio l'importo dell'operazione di pagamento a disposizione del beneficiario o accredita immediatamente l'importo corrispondente sul conto corrente del beneficiario medesimo. La data valuta dell'accredito sul conto corrente di quest'ultimo non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al beneficiario in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento.
4. Fatti salvi gli articoli 11, 15 e 20 della presente Sezione, quando l'operazione di pagamento è disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, la banca del beneficiario è responsabile nei confronti del proprio Cliente della corretta trasmissione dell'ordine alla banca del pagatore ed è tenuta a trasmettere senza indugio l'ordine di pagamento in questione. 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.
5. La banca del beneficiario è responsabile nei confronti del proprio Cliente del rispetto dei tempi di esecuzione e delle valute concordate ed è tenuta 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.
6. Nel caso in cui la banca del beneficiario non sia responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un'operazione di pagamento ai sensi dei commi precedenti, la banca del pagatore è responsabile nei confronti di quest'ultimo ed è tenuta a rimborsargli senza indugio l'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto, riportando il conto corrente del pagatore allo stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del pagatore non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo.
7. L'obbligo di cui al comma 6, non si applica se la banca del pagatore dimostra che la banca del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'operazione, anche se con lieve ritardo. In questo caso la banca del beneficiario accredita l'importo al proprio Cliente con data valuta non successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.
8. Indipendentemente dalla responsabilità di cui ai commi precedenti, quando un'operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita

in modo inesatto, la banca si adopera senza indugio, su richiesta del Cliente, per rintracciare l'operazione di pagamento e informarlo del risultato.

**9.** La banca è inoltre responsabile nei confronti del Cliente di tutte le spese e interessi ad esso imputati a seguito della mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento.

**10.** Ai sensi dell'art. 2, comma 4 del d.lgs. 11/2010 e successive modificazioni, le parti convengono che il presente articolo non si applichi interamente nel caso in cui il Cliente non sia un consumatore né una microimpresa.

#### **Art. 15 - Identificativi unici inesatti**

**1.** Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto riguarda il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico.

**2.** Se l'identificativo unico fornito dal Cliente è inesatto, la banca non è responsabile, ai sensi del precedente comma, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. La banca compie sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. La banca del pagatore compie tuttavia sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. La banca del beneficiario è tenuta a collaborare, anche comunicando alla banca del pagatore ogni informazione utile. Se non è possibile il recupero dei fondi, la banca del pagatore, su richiesta scritta di quest'ultimo, è tenuta a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela.

**3.** Il Cliente autorizza la banca ad addebitare sul proprio conto corrente le spese sostenute per il recupero dei fondi come previste nel documento di sintesi.

**4.** La banca è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'identificativo unico fornito dall'ordinante anche qualora quest'ultimo abbia fornito alla sua banca informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico.

#### **Art. 16 – Servizio di informazione sui conti**

**1.** Il Cliente può prestare il consenso ad un AISP ("Prestatore di Servizi di Informazione sui Conti") per usufruire di un servizio online che fornisca informazioni relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dal Cliente stesso presso uno o più prestatori di servizi di pagamento. La procedura di accesso alle informazioni relative a uno o più conti sarà possibile previo consenso esplicito prestato all'AISP e previa Autenticazione Forte del Cliente stesso.

#### **Art. 17 – Servizio di disposizione di ordine di pagamento**

**1.** Il servizio di disposizione di ordine di pagamento è un servizio fornito dai PISP ("Prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento") che permette l'esecuzione di operazioni di pagamento a distanza su richiesta del Cliente – previa sottoscrizione del contratto di Internet Banking - a valere sul conto corrente detenuto dal Cliente medesimo presso la banca.

**2.** All'atto di effettuare un pagamento per via telematica, il Cliente può decidere di avvalersi di un PISP. Ciò consente al PISP di inviare a Internet Banking una richiesta di bonifico contenente i dati dell'importo e del beneficiario. Il Cliente, attraverso l'interfaccia messa a disposizione dal PISP, verifica la correttezza dell'importo, seleziona il conto corrente di addebito fra quelli disponibili (laddove detenga più di un conto corrente presso la banca), dopodiché autentica l'operazione mediante Autenticazione Forte del Cliente, inserendo le opportune credenziali di sicurezza. Da quel momento l'operazione non è né revocabile, né stornabile.

**3.** Su richiesta del PISP, la banca controlla in tempo reale la disponibilità di fondi sul conto di addebito, nonché il rispetto dei limiti di importo vigenti su Internet Banking, sia generali e sia specifici riferiti al conto da addebitare o alla tipologia di operazione.

**3.1** In caso di esito negativo, l'operazione viene interrotta.

**3.2** In caso di esito positivo, la banca fornisce al PISP le informazioni relative al buon esito della disposizione, che verrà comunicata sia al Cliente e sia al beneficiario dal PISP medesimo, così come tutte le altre informazioni relative all'operazione di pagamento effettuata, previste dalla normativa.

**4.** Successivamente, la banca invia il bonifico alla banca del beneficiario nel rispetto delle tempistiche standard previste per le altre operazioni di pagamento provvedendo ad addebitare al Cliente i costi convenuti. Possono essere applicate dal PISP al Cliente eventuali commissioni relative al servizio di disposizione di ordine di pagamento fornito, che saranno interamente a carico del Cliente.

**5.** La banca comunica in maniera sicura con i prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento. Immediatamente dopo aver ricevuto l'ordine di pagamento del prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, la banca fornisce a quest'ultimo o mette a disposizione dello stesso, tutte le informazioni sull'ordine di pagamento nonché ogni altra informazione in merito all'esecuzione di quest'ultimo disponibile alla medesima banca. Quest'ultima assicura infine parità di trattamento agli ordini trasmessi mediante un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento rispetto a quelli trasmessi direttamente dal pagatore, fatte salve ragioni obiettive riferibili, in particolare, ai tempi, alla priorità o alle spese applicabili.

#### **Art. 18 – Limiti all'accesso ai conti di pagamento da parte dei prestatori di servizi di pagamento**

**1.** La banca può rifiutare l'accesso al conto corrente del Cliente ad un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento (PISP) o a un prestatore di servizi di informazione (AISP), qualora ricorrano giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato al conto corrente da parte di tale soggetto, ivi compresi i casi di ordini di pagamento fraudolenti o non autorizzati. In tali casi, la banca, informa la Banca d'Italia del rifiuto e dei relativi motivi.

**2.** Nei casi previsti dal comma 1, la banca informa il pagatore, con le modalità pattuite per l'invio delle comunicazioni o anche telefonicamente, del rifiuto e dei relativi motivi. Ove possibile, tale informazione è resa prima che l'accesso sia rifiutato o al più tardi, immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. Al venir meno delle ragioni che hanno portato al rifiuto, la banca consente l'accesso al conto corrente del Cliente.

**3.** In ogni caso la banca deve rifiutare senza indugio l'accesso al conto corrente a un prestatore di servizi di informazione sui conti o a un prestatore di servizi di disposizione di un ordine di pagamento se riceve dal Cliente la revoca del consenso alla prestazione di tali servizi. La banca informa immediatamente della revoca il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento e il prestatore di servizi di informazione sui conti.

#### **Art. 19 Conferma della disponibilità di fondi**

**1.** Su richiesta del prestatore di servizi di pagamento emittente strumenti di pagamento basati su carta, la banca conferma senza indugio se sul conto del pagatore vi è la disponibilità dell'importo richiesto per l'esecuzione dell'operazione di pagamento purchè al momento della richiesta il conto del pagatore sia accessibile online. Tale conferma consiste esclusivamente nella risposta positiva o negativa e non può essere memorizzata o utilizzata per scopi diversi dall'esecuzione dell'operazione di pagamento per cui è stata chiesta. La conferma non può consistere nell'estratto del saldo del conto e non può consentire alla banca di bloccare i fondi sul conto corrente del pagatore.

**2.** Il Cliente presta pertanto, fin da ora, il proprio consenso a rispondere a richieste di conferma da parte di uno specifico prestatore di Condizioni generali del servizio di Internet banking (INBANK) - v.4 - 03/2022

servizi di pagamento in merito alla disponibilità sul conto di pagamento del pagatore dell'importo corrispondente ad una determinata operazione di pagamento basata su carta.

3. Il Cliente può inoltre chiedere alla banca di comunicargli l'avvenuta identificazione del prestatore di servizi di pagamento che ha chiesto la conferma e la risposta che è stata fornita.

4. Il presente articolo non si applica a operazioni di pagamento disposte tramite strumenti di pagamento basati su carta su cui è caricata moneta elettronica.

#### **Art. 20 - Esclusione della responsabilità**

1. Le responsabilità poste dagli articoli precedenti in capo alla banca non si applicano in caso di caso fortuito o di forza maggiore e nei casi in cui la banca abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

#### **Art. 21 - Sanzioni**

1. Nel caso di inosservanza da parte della banca degli obblighi di trasparenza previsti per l'esecuzione di servizi di pagamento dal Testo Unico Bancario e dalle relative Istruzioni di vigilanza, nonché dal D.Lgs. 11 del 2010 e successive modificazioni, sono alla banca stessa applicate le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'art. 144 D.Lgs. 385/93 e successive modificazioni e all'art. 32 D.Lgs. 11/2010 e successive modificazioni e irrogate secondo la procedura di cui all'art. 145 del D.Lgs. 385/93 e successive modificazioni.

2. In caso di reiterazione delle violazioni degli obblighi previsti dall'art. 32 D.Lgs. 11/2010 e successive modificazioni in materia di servizi di pagamento, ferma l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria, può essere disposta la sospensione dell'attività di prestazione di servizi di pagamento ai sensi dell'art. 146, comma 2 del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, come modificato dal D.Lgs. 11/2010 e successive modificazioni.

### **Sezione IV - INFOB@NKING - COMUNICAZIONI A DISTANZA IN FORMA ELETTRONICA**

#### **Art. 1 – Oggetto**

1. Con l'attivazione di questo servizio, il Cliente concorda con la Banca di ricevere le comunicazioni previste dagli artt. 118, 119, 126 sexies del D. Lgs. 385/93 e dalle relative disposizioni di attuazione, adottando la forma elettronica quale tecnica di comunicazione a distanza su tutti i contratti nei quali ha effettuato o effettuerà tale scelta, alle condizioni di seguito previste. Potranno altresì essere inviate, con le medesime modalità, a tutti gli effetti di legge, anche le altre comunicazioni, rendicontazioni o informazioni inerenti i rapporti abilitati.

2. Resta in ogni caso valida ed efficace, anche nei confronti degli eventuali cointestatarî, ogni altra comunicazione, corrispondenza o notifica eventualmente inviata in forma cartacea dalla banca al Cliente presso l'indirizzo indicato nel frontespizio del contratto o, in caso di variazione, all'ultimo indirizzo comunicato per iscritto.

#### **Art. 2 – Cointestazione dei rapporti**

1. Quando il rapporto è intestato a due persone, le comunicazioni effettuate dalla banca ad uno solo dei cointestatarî sono operanti, a tutti gli effetti, anche nei confronti dell'altro.

2. In caso di operatività con firma disgiunta, la scelta o la modifica della tecnica di comunicazione a distanza può essere disposta da ciascuno dei cointestatarî con effetto nei confronti di tutti, fermo restando l'obbligo in capo a colui che la dispone di informare tempestivamente gli altri cointestatarî.

#### **Art. 3 – Modalità invio comunicazioni**

1. Le comunicazioni inerenti il rapporto sono inviate, con la periodicità prevista dalla legge o dai rispettivi contratti, mediante accesso riservato al documento nella specifica sezione protetta del sito Internet indicato della Banca per l'accesso al servizio INBANK.

#### **Art. 4 – Spese**

1. La banca non può addebitare al Cliente spese, comunque denominate, inerenti alle informazioni e alle comunicazioni previste ai sensi di legge trasmesse con strumenti di comunicazione telematica (art. 127 bis TUB).

#### **Art. 5 – Conservazione delle comunicazioni**

1. Le comunicazioni contrattuali disciplinate dal presente accordo sono fornite tramite supporto durevole non modificabile, che consente al Cliente la visualizzazione, la stampa o il trasferimento e la conservazione del documento su proprio supporto.

2. Fermi restando gli obblighi di legge in materia di conservazione dei documenti, le comunicazioni contrattuali saranno consultabili dal Cliente con le presenti modalità per un periodo massimo di un anno.

#### **Art. 6 – Facoltà e oneri del Cliente**

1. I termini per l'esercizio del diritto di recesso o di altri diritti e per la contestazione dell'estratto conto decorrono dal momento della ricezione della comunicazione. Per ricezione si intende la possibilità per il Cliente di accedere al contenuto della comunicazione.

2. Il Cliente ha l'onere di provvedere alla periodica consultazione delle comunicazioni oggetto del presente accordo. Per rendere più agevole e tempestiva la comunicazione, la Banca invia all'indirizzo di posta elettronica indicato nel documento di sintesi, ogni qual volta siano disponibili comunicazioni destinate al Cliente. Il Cliente ha la facoltà di indicare il proprio indirizzo di posta elettronica, non solo con comunicazione cartacea inviata alla banca, ma anche accedendo direttamente al sito Internet di quest'ultima. Resta inteso che l'eventuale mancato invio o ricezione dell'avviso di cui sopra non pregiudica l'efficacia delle comunicazioni, come disciplinata nel comma precedente.

3. È onere del Cliente informare la Banca, con le modalità poc'anzi convenute, di eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica. In caso contrario, la Banca continuerà a inviare l'avviso di cui al comma 2 all'indirizzo originariamente indicato senza incorrere in alcuna responsabilità per omessa informazione, a prescindere da variazioni dalla stessa conosciute, ma mai formalmente comunicate dal Cliente.

#### **Art. 7 – Modifica della tecnica di comunicazione**

1. In ogni momento del rapporto il Cliente ha diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio, tramite comunicazione scritta alla banca o tramite specifica richiesta direttamente dal servizio Inbank.

2. La modifica sarà efficace entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta e saranno salvi gli effetti delle comunicazioni nel frattempo inviate con la modalità precedentemente convenuta.

#### **Art. 8 – Revoca, modifica, sospensione del Servizio**

1. In presenza di giustificato motivo, la banca può revocare, modificare o sospendere la tecnica di comunicazione, anche senza preavviso.

Condizioni generali del servizio di Internet banking (INBANK) - v.4 - 03/2022



2. Resta esclusa ogni responsabilità della banca per interruzioni, sospensioni, irregolare o mancato funzionamento dell'accesso alla rete Internet o al sito della banca da parte del Cliente.

3. In caso di perdurante difficoltà o impossibilità di accesso al sito della Banca, il Cliente è tenuto a darne tempestiva notizia alla Banca.

**Art. 9 – Esclusione responsabilità**

1. Resta esclusa ogni responsabilità della Banca per interruzioni, sospensioni, irregolare o mancato funzionamento dell'accesso alla rete Internet o al sito della banca da parte del Cliente.

2. In caso di perdurante difficoltà o impossibilità di accesso al sito della Banca, il Cliente è tenuto a darne tempestiva notizia alla Banca.

**Art. 10 – Norma finale**

1. Per tutto quanto non disciplinato dalla presente Sezione, continuano ad applicarsi le norme relative alle condizioni generali e particolari dei singoli contratti e servizi intercorrenti tra la Banca ed il Cliente.