

## REGOLAMENTO TITOLARI

### Carte di Credito Nexi Individuali

#### Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente Regolamento contrattuale, ove non altrimenti definiti all'interno del medesimo, avranno il significato di seguito indicato:

- **"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 carta 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 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.
- **"Area Personale"**: a seconda dei casi Area riservata del Sito Internet e dell'App dell'Emittente e/o della Banca.
- **"ATM" (Automated Teller Machine)**: sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Titolare di ottenere anticipi di denaro contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile.
- **"Autenticazione Forte del Cliente"**: un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.
- **"Banca"**: la Banca che riceve la richiesta di emissione della Carta oggetto del Contratto.
- **"Beneficiario"**: il soggetto previsto come destinatario finale dei fondi oggetto di un'Operazione di pagamento.
- **"Carta/e"**: la/e carta/e di credito emessa/e da Nexi Payments SpA e regolamentata/e dal Contratto.
- **"Carta/e Supplementare/i"**: la/e Carta/e Aggiuntiva/e che può/possono essere richieste ai sensi dell'art. 37.
- **"Carta/e a Saldo"**: la/e Carta/e per la/e quale/i il rimborso delle spese effettuate deve avvenire in un'unica soluzione e senza applicazione di tassi di interesse, secondo quanto specificato all'art. 21.
- **"Circuito/i Internazionale/i"**: il/i circuito/i internazionale/i il cui marchio è indicato sulla Carta.
- **"Codice del Consumo"**: il D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni.
- **"Contratto"**: l'accordo tra il Titolare e l'Emittente per l'emissione della Carta, che si compone dei documenti indicati all'art. 2.
- **"Consumatore"**: la persona fisica di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo.
- **"Documento Condizioni"**: il documento che - oltre alle ulteriori informazioni richieste dalla normativa applicabile - riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, e più precisamente: il documento denominato "Documento di sintesi Carte di credito Nexi" per le Carte a Saldo
- **"Emittente"**: Nexi Payments SpA (Nexi), con sede in Corso Sempione n. 55 - 20149 Milano, iscritta all'Albo IMEL di cui all'art. 114-quater del D.lgs. 385/1993 con n. 32875.7 e soggetta a direzione e coordinamento di Nexi SpA.
- **"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/i marchio/i che contraddistingue/ono il/i Circuito/i Internazionale/i.
- **"Estratto conto"**: rendiconto periodico messo a disposizione del Titolare con le modalità di cui all'art. 23
- **"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.
- **"Limite di Utilizzo"**: il limite massimo di spesa mensile associato alla Carta, come determinato ai sensi dell'art. 6.
- **"Limite di Utilizzo Residuo"**: la disponibilità di spesa mensile residua, come determinata ai sensi dell'art. 6.
- **"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.
- **"Ordine di pagamento"**: qualsiasi istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario all'Emittente con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.
- **"Parti"**: congiuntamente, l'Emittente e il Titolare.
- **"PIN" (Personal Identification Number)**: codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di anticipo di denaro contante.
- **"POS" (Point of Sale)**: terminale collocato presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con la Carta.
- **"Prestatore/i di servizi di pagamento"**: il/i soggetto/i rientrante/i nella definizione di cui all'art. 1 comma 1 lettera g) del D.lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010.
- **"Regolamento Titolari"**: il presente Regolamento contrattuale.
- **"Rilascio di una carta di credito"**: rilascio, da parte dell'Emittente, di una carta di pagamento collegata al conto del Titolare. L'importo complessivo delle Operazioni effettuate tramite la Carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero in parte sul conto del Titolare a una data convenuta.
- **"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 Internet"**: A seconda dei casi (e di quanto specificamente indicato nelle clausole del Contratto), il sito web dell'Emittente ([www.nexi.it](http://www.nexi.it)) e/o il sito web della Banca collocatrice ([www.illimity.it](http://www.illimity.it)), attraverso i quali il Titolare può visualizzare, mediante accesso alla propria Area Personale, tutte le informazioni riguardanti la Carta (inclusa la rendicontazione periodica), usufruire dei servizi accessori e effettuare Operazioni dispositive.
- **"Supporto Durevole"**: qualsiasi strumento che permette 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"**: il D.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni.
- **"Titolare/i" o "Cliente/i"**: il/i soggetto/i a cui viene rilasciata la Carta.
- **"Titolare/i della/e Carta/e Supplementare/i"**: il/i soggetto/i a cui viene rilasciata la Carta Supplementare.

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

Il Contratto ha come oggetto l'emissione da parte dell'Emittente di una Carta del tipo prescelto dal Titolare, nonché l'erogazione di servizi ad essa collegati. Il Contratto si compone del presente Regolamento Titolari che contiene le condizioni generali di contratto, e dei seguenti documenti allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale:

- per tutte le Carte, il documento denominato "Documento di sintesi Carte di credito Nexi" che costituisce il frontespizio del Contratto;
- il documento denominato "Modulo di Richiesta" della Carta, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Titolare e di eventuali Titolari di Carte Supplementari;
- il documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali carte di credito Nexi";
- il documento denominato "Sicurezza dei pagamenti", disponibile sul Sito Internet.

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 - Emissione della Carta e conclusione del Contratto**

La Banca che riceve la richiesta di emissione della Carta effettua autonomamente la relativa istruttoria, dalla stessa adottati per il rilascio di carte di credito, restando nella sua piena discrezionalità il relativo inoltro all'Emittente. I dati contenuti nel Modulo di Richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Cliente e convalidato dalla Banca, vengono inviati all'Emittente. La Carta può essere rilasciata dall'Emittente, a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica, residente o non residente, maggiorenne e non interdetta. 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. La richiesta di emissione, contenuta nel Modulo di Richiesta, costituisce la proposta contrattuale del Titolare. Il Contratto si considera perfezionato nel momento della ricezione della copia del Contratto sottoscritto dalla Banca in segno di accettazione anche mediante l'Area Personale. La carta è di proprietà esclusiva dell'Emittente

## **Art. 4 - Diritto di ripensamento del Cliente**

Il Cliente che riveste la qualifica di Consumatore ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento, e quindi di recedere dal Contratto, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso, determinata ai sensi del precedente art. 3, oppure - se successivo - dal giorno in cui il Cliente riceve tutte le condizioni, insieme alle informazioni previste ai sensi dell'art. 125-bis, comma 1, del Testo Unico Bancario. 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, il diritto di recedere dal Contratto può essere esercitato entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso oppure - se successivo - dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo. Il Cliente può recedere, ai sensi del presente articolo, senza penali e senza doverne indicare il motivo, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 43. Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza. Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della comunicazione di recesso è tenuto a restituire all'Emittente l'importo dovuto in linea capitale e a pagare gli interessi maturati fino al momento della restituzione, calcolati secondo quanto stabilito dal Contratto, oltre ad eventuali somme non ripetibili corrisposte dall'Emittente alla Pubblica Amministrazione. Se il Cliente ritarda a pagare queste somme decorreranno interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nel Documento Condizioni. Al Cliente che recede ai sensi del presente articolo non verrà addebitata alcuna parte della quota annuale di cui al successivo art. 5, 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, l'Emittente 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. 36.

## **Art. 5 - 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 e non incide sulla durata indeterminata del Contratto. Di regola le Carte sono rilasciate per un periodo di 36 (trentasei) mesi e vengono rinnovate automaticamente, per un uguale periodo di tempo, alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvi i casi di risoluzione o recesso dal Contratto. L'Emittente 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 e per ogni suo rinnovo, l'Emittente provvede all'addebito, in Estratto Conto, di una quota annuale e di una quota per il rinnovo, nella misura prevista dalle condizioni economiche di tempo in tempo vigenti, e riportate nel Documento Condizioni.

L'addebito della quota di rinnovo avviene contestualmente alla produzione della nuova Carta da parte dell'Emittente, ossia due mesi prima rispetto alla data di scadenza della Carta precedente.

Al momento del rinnovo Nexi si riserva la facoltà di modificare il Circuito Internazionale di emissione della Carta comunicandolo al Titolare. In tal caso, resta ferma la facoltà del Titolare stesso di richiedere la riemissione della Carta sul precedente Circuito, senza alcun costo aggiuntivo.

## **Art. 6 - Limiti di utilizzo**

L'ammontare del Limite di Utilizzo della Carta è stabilito dalla Banca, nell'ambito dell'istruttoria di cui all'art. 3, entro i limiti preventivamente indicati dall'Emittente, ed è riportato nel Contratto.

Il Titolare potrà concordare per iscritto con l'Emittente, tramite la Banca, eventuali variazioni del Limite di Utilizzo. L'Emittente può valutare ed accettare tale richiesta a proprio insindacabile giudizio.

Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 22 e 34, anche su richiesta della Banca, l'Emittente ha comunque la facoltà di variare il Limite di Utilizzo per giustificato motivo, in qualsiasi momento, comunicandolo al Titolare ai sensi dell'art. 42 e se vi sono i presupposti indicati al successivo art. 38.

Nel corso di ogni mese, il Limite di Utilizzo Residuo della Carta è determinato dalla differenza fra:

- a) il Limite di Utilizzo; e
  - b) gli Ordini di pagamento e le Operazioni di anticipo di denaro contante già eseguiti, le movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo già contabilizzate.
- Il Limite di Utilizzo Residuo si ripristina mensilmente fino all'importo del Limite di Utilizzo, decurtato delle eventuali Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non ancora inserite nell'Estratto Conto del mese precedente. Il Titolare prende atto che, per le Operazioni di anticipo di denaro contante, le banche che procedono all'erogazione del 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, l'Emittente può altresì stabilire limiti massimi di spesa per i singoli utilizzi effettuati dal Titolare presso gli Esercenti, che in tal caso saranno indicati nel Documento Condizioni. In ogni caso per ulteriori informazioni in merito ai limiti massimi dei singoli utilizzi il Titolare può contattare in qualsiasi momento il Servizio Clienti.

## **Art. 7 - Uso della Carta**

La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può in nessun caso e per nessun motivo essere ceduta o data in uso a terzi. Il Cliente è tenuto a segnalare, nel corso del futuro 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. La Carta, entro il Limite di Utilizzo Residuo, consente al Titolare di:

- a) acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti senza contestuale pagamento in contanti. L'acquisto potrà avvenire con una delle seguenti modalità:
- (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 della memoria di spesa (o di documento equivalente) né digitazione del PIN;
  - (iv) mediante dispositivo mobile abilitato (i.e. smartphone, tablet o wearable) previa registrazione e virtualizzazione della Carta ai servizi di Mobile Payments attivati di volta in volta dall'Emittente (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 Internet;
  - (v) attivando il meccanismo di Autenticazione Forte del Cliente, ove il sistema lo richiede.

L'uso della Carta su internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici potrà prevedere modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente (ad esempio, per il pagamento dei pedaggi autostradali, mediante semplice inserimento della Carta nel terminale).

L'Emittente utilizza il protocollo di sicurezza "3D Secure" dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da utilizzi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di effettuare la transazione.

L'Emittente si riserva la facoltà di iscrivere d'iniziativa e gratuitamente al Servizio di Protezione antifrode 3D i Titolari che abbiano comunicato il numero di cellulare all'Emittente stesso o alla Banca.

Per un uso consapevole ed in sicurezza della Carta su internet, si rinvia al documento "Sicurezza dei pagamenti" allegato al Contratto e disponibile sul Sito Internet nella sezione Trasparenza.

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 è fruibile mediante accesso all'Area Personale o contattando il Servizio Clienti nexi.

Per le condizioni economiche del Servizio si rimanda al Documento Condizioni.

Per le modalità di funzionamento del Servizio e per il dettaglio delle funzionalità base e aggiuntive disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio disponibile sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza;

- b) ottenere anticipi di denaro contante da parte di banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, 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.

Se la tipologia di Carta prescelta lo prevede, inoltre, il Titolare può richiedere alla Banca di attivare sulla Carta una o più linee di credito aggiuntive (cui sarà associato un ulteriore fido) per l'accesso ad ulteriori servizi.

La richiesta di attivazione delle linee di credito aggiuntive deve avvenire mediante sottoscrizione da parte del Titolare del relativo contratto.

La richiesta deve essere diretta alla filiale della Banca, restando nella sua piena discrezionalità il relativo inoltro all'Emittente. L'Emittente può valutare ed accettare la richiesta a proprio insindacabile giudizio.

In alternativa, la richiesta potrà essere inoltrata direttamente all'Emittente tramite i canali che potranno essere dallo stesso, di volta in volta, messi a disposizione e resi noti al Cliente.

#### **Art. 8 - Uso della Carta per addebiti ricorrenti**

Il Titolare può utilizzare la Carta per il pagamento di spese ricorrenti, ad intervalli regolari, presso Esercenti (o altri Beneficiari) con i quali abbia stipulato appositi contratti per l'erogazione continuativa di beni e/o servizi (domiciliazione di utenze, abbonamenti, ecc.) ed ai quali abbia rilasciato autorizzazione all'addebito di tali spese sulla Carta.

La revoca di detta autorizzazione dovrà essere effettuata dal Titolare direttamente nei confronti dell'Esercente/Beneficiario, nei modi e nelle forme previste dalla legge e/o dal contratto concluso con l'Esercente/Beneficiario. L'Emittente resterà estraneo ad ogni contestazione in merito all'efficacia della revoca stessa. Il Titolare prende atto che la revoca diverrà effettiva compatibilmente con i tempi tecnici necessari, dipendenti dai sistemi degli Esercenti/Beneficiari.

In tutti i casi di cessazione del Contratto e/o di blocco e di invalidazione della Carta ai sensi del Contratto, il Titolare dovrà provvedere, a propria cura e spese, a revocare l'autorizzazione nei confronti dell'Esercente/Beneficiario con la massima sollecitudine e, ove possibile, prima che il rapporto contrattuale venga concluso e/o che la Carta divenga inutilizzabile. In tutti i casi di sostituzione della Carta ai sensi del Contratto, il Titolare dovrà comunicare all'Esercente/Beneficiario, senza indugio e a propria cura e spese, i dati della nuova Carta emessa in sostituzione di quella precedente.

#### **Art. 9 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento**

Nel caso di utilizzo della Carta per effettuare acquisti presso gli Esercenti, il Titolare presta il consenso all'Operazione di pagamento con le seguenti modalità:

- a) con la firma della memoria di spesa o di documento equivalente (ad esempio, scontrini emessi da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente);
- b) digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
- c) in modalità contactless, senza firma della memoria di spesa (o di documento equivalente) né digitazione del PIN;
- d) attivando il meccanismo di Autenticazione Forte del Cliente, ove il sistema lo richiede;
- e) se l'acquisto avviene attraverso canali remoti, mediante inserimento o comunicazione del numero della Carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della Carta (nonché degli altri estremi della Carta richiesti), ovvero con le differenti modalità 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 di Protezione anti-frode 3D Secure disponibili nell'Area Trasparenza del Sito Internet;
- f) per addebiti ricorrenti, mediante disposizione diretta dell'Esercente/Beneficiario a cui il Titolare abbia rilasciato l'autorizzazione ai sensi del precedente art. 8. Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il Cliente conferma di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sulla memoria di spesa, 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) ed all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi del Contratto.

L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'Operazione di pagamento. Se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti, l'autorizzazione può essere concessa dopo l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.

I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati all'Esercente dall'Emittente, per conto del Cliente. L'Emittente 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. 25.

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

Il Cliente può revocare il consenso all'esecuzione di un'Operazione di pagamento o una serie di Operazioni di pagamento, trasmesso dal Cliente medesimo o indirettamente dal Beneficiario, fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto dall'Emittente. La revoca dovrà avvenire, ove possibile, con le medesime modalità con cui il consenso è stato prestato, ovvero con le diverse modalità previste dall'Esercente/Beneficiario e/o dal Circuito Internazionale.

Se l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, la revoca del consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento dovrà avvenire direttamente nei confronti dell'Esercente/Beneficiario, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto dall'Emittente. Nel caso di addebiti diretti, per i quali vi è una preventiva autorizzazione all'addebito sulla Carta da parte del Titolare, quest'ultimo può

revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito, nei modi e nelle forme previste dalla legge e/o dal contratto concluso con l'Esercente/Beneficiario medesimo, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto dall'Emittente. Una volta ricevuto dall'Emittente, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso dell'Emittente medesimo e, in caso di Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite e di addebiti diretti, è necessario anche il consenso del Beneficiario. In tutti questi casi, l'Emittente si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca, nella misura indicata nel Documento Condizioni, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dall'Emittente.

Le Operazioni di pagamento eseguite successivamente al momento in cui l'Emittente riceve la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

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

L'Emittente può rifiutarsi di eseguire gli Ordini di pagamento, indipendentemente dal fatto che tali Ordini di pagamento siano disposti dal Cliente o dal Beneficiario o per il tramite di quest'ultimo, se gli Ordini di pagamento stessi non rispettano tutte le applicabili disposizioni del Contratto o se il pagamento risulti contrario a disposizioni di diritto comunitario o nazionale.

Se l'Emittente rifiuta 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 con la massima sollecitudine attraverso gli scontrini emessi dai terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente, il sito internet presso il quale viene effettuato l'acquisto, ovvero 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 Testo Unico Bancario, 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.

Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che l'Emittente può addebitare al Cliente le spese ragionevoli per la comunicazione, nella misura indicata nel Documento Condizioni. Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto dall'Emittente.

#### **Art. 12 - Rapporti con gli Esercenti Il Titolare riconosce espressamente:**

- a) che l'Emittente non ha alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause ad esso non imputabili;
- b) l'estraneità dell'Emittente ai sottostanti rapporti commerciali fra il Titolare stesso e gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità dell'Emittente per difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, 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 all'Emittente al fine di attivare le procedure di rimborso (c.d. "chargeback") previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, per i casi 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 ed 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.

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

Il Titolare può ottenere anticipi di denaro contante presso le banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, o attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili tramite il marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale.

Per le Operazioni disposte presso le filiali delle banche, il consenso all'Operazione di anticipo di denaro contante è prestato dal Titolare mediante la sottoscrizione di apposita distinta. Per le Operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'Operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare digitando il PIN. Il Titolare espressamente accetta e riconosce che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a sé stesso, le Operazioni effettuate dopo avere utilizzato il PIN. Il Titolare e l'Emittente attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite ATM, che vengono effettuate in via automatica dalle apparecchiature elettroniche dedicate.

L'Emittente non è in alcun modo responsabile se la Carta non viene accettata, se non viene erogato denaro contante presso gli ATM aderenti al Circuito Internazionale o se un qualsiasi ATM aderente al Circuito Internazionale eroga denaro contante entro limiti inferiori al Limite di Utilizzo Residuo.

Su tutti i prelievi e gli anticipi di denaro contante l'Emittente applica una commissione nella misura prevista nel Documento Condizioni. 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 Condizioni. 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 sulle memorie di spesa**

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. 31.

La firma apposta dal Titolare sulle memorie di spesa, o su documenti equivalenti, al momento dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di anticipo di denaro contante - ove prevista - deve essere conforme a quella apposta dallo stesso Titolare sul Contratto e sul retro della Carta stessa.

#### **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 (ove richiesto) e per le Operazioni di anticipo di denaro contante presso gli sportelli automatici ATM aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero. 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 dell'Emittente né a quello della Banca e viene comunicato al Titolare secondo i canali tempo per tempo disponibili. Il Titolare ha l'obbligo di custodire il PIN con la massima cura.

Il PIN deve restare segreto e non deve essere annotato sulla Carta, né conservato insieme con quest'ultima 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 nei termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 31.

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

La banca presso la quale il Titolare chiede un anticipo di denaro contante e l'Esercente, all'atto dell'acquisto, 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 ed invalidare la Carta medesima.

#### **Art. 18 - Servizi on-line tramite Area Personale**

Il Titolare può accedere, tramite autenticazione forte, richiesta nel rispetto della normativa vigente, ad un'area riservata del Sito Internet e dell'App ("Area Personale"), dedicata a servizi informativi e dispositivi sulla Carta, servizi di assistenza, di sicurezza ed utilità, nonché al sito internet e/o alla app della Banca.

Per usufruire dei servizi on-line, il Titolare dovrà preventivamente registrarsi all'Area Personale inserendo le informazioni richieste.

Il Titolare autorizza sin da ora l'Emittente ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sull'Area Personale, che saranno utilizzabili dal Titolare con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dall'Emittente.

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

I servizi di messaggi di alert tramite notifiche APP e SMS consentono al Titolare di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o Operazioni di prelievo di denaro contante richiesti sulla sua Carta per un importo uguale o superiore alla soglia predefinita dall'Emittente. L'attivazione al servizio di messaggi di alert di sicurezza è automatica e gratuita, su canale SMS o, a richiesta del Titolare, notifiche APP, a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare sul Modulo di Richiesta.

Qualora decida di aderire al servizio di messaggi di alert di sicurezza successivamente, o di disattivarlo, il Titolare dovrà farne relativa richiesta tramite il Servizio Clienti nexi o tramite accesso all'Area Personale.

Il servizio di messaggi di alert di avviso movimenti è relativo a transazioni di ammontare inferiore alla soglia predefinita dall'Emittente per il servizio di messaggi di sicurezza. Il servizio può essere richiesto dal Titolare a seguito dell'attivazione del servizio di messaggistica di sicurezza tramite il Servizio Clienti nexi o tramite accesso all'Area Personale, indicando l'importo minimo delle transazioni sopra le quali si desidera ricevere il messaggio di alert. Per il dettaglio delle condizioni economiche di tempo in tempo vigenti applicate in sede di attivazione del Servizio si rimanda al Documento Condizioni. L'Emittente invierà un messaggio contenente i dati necessari all'identificazione dell'Ordine di pagamento e/o dell'Operazione di anticipo di denaro contante. Il Titolare ha l'obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati nel messaggio, e potrà così:

- (i) rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti dell'Emittente, agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 43, eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 31, e/o
- (ii) effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 25.

Il Regolamento dei Servizi ed il valore delle soglie sono consultabili sul Sito Internet o possono essere richiesti al Servizio Clienti. Il Titolare ha l'obbligo di segnalare all'Emittente eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo art. 42. I Servizi di messaggistica sono strettamente collegati al numero telefonico indicato. Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, i Servizi di messaggi di alert saranno fruiti dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare cedente.

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

Il Titolare si obbliga a corrispondere all'Emittente l'importo indicato nell'Estratto Conto relativo a:

- a) tutte le Operazioni di pagamento e le Operazioni di anticipo di denaro contante effettuate con la Carta, anche attraverso apparecchiature elettroniche e canali virtuali, telefonici e telematici;
- b) le commissioni, gli interessi, le spese e gli altri oneri, così come dettagliati nel Documento Condizioni.

Il Titolare autorizza espressamente l'Emittente ad addebitare tutti gli importi di cui sopra, che verranno registrati nell'Estratto Conto, sul conto corrente bancario indicato sul Modulo di Richiesta.

Gli addebiti verranno effettuati con la valuta indicata nel Documento Condizioni e nell'Estratto Conto.

In caso di ritardato pagamento, decorreranno interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nel Documento Condizioni. Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 22 e 34, il Titolare prende atto che il mancato e puntuale pagamento dell'importo relativo anche ad un solo Estratto Conto può comportare l'invio di qualsiasi comunicazione e segnalazione, ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente, per l'inserimento dei dati relativi alla Carta e/o al Titolare nella Centrale di Allarme Interbancaria (CAI), istituita presso la Banca d'Italia, e/o altre banche dati pubbliche e/o archivi tenuti dalle Autorità competenti. L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito. Il Titolare sarà informato preventivamente rispetto al primo invio di informazioni negative sul suo conto.

#### **Art. 21 - Modalità di pagamento**

Il Titolare è obbligato a pagare l'importo di cui all'art. 20 precedente, senza necessità di preavviso e comunque entro la valuta di addebito indicata nell'Estratto Conto, in un'unica soluzione e senza interessi.

#### **Art. 22 - Decadenza dal beneficio del termine e risoluzione**

L'Emittente può: dichiarare il Titolare decaduto dal beneficio del termine di rimborso rateale, ove pattuito, ai sensi dell'art. 1186 c.c.; ovvero dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

- (i) mancato puntuale ed integrale pagamento di ogni somma dovuta per qualsiasi titolo;
- (ii) utilizzo della Carta oltre il Limite di Utilizzo;
- (iii) mancata osservanza degli obblighi di cui agli artt. 6 (Limiti di utilizzo), 15 (Firma sulla Carta e sulle memorie di spesa), 16 (Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia), 20 (Pagamenti), 21 (Modalità di pagamento), 23 (Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante), 31 (Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione), 33 (Uso illecito della Carta), 42 (Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali);
- (iv) infedele dichiarazione dei dati del Titolare resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- (v) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (vi) utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (vii) individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D.lgs. 231/2007.

L'Emittente invia al Titolare la comunicazione di decadenza dal beneficio del termine e/o di risoluzione del Contratto a mezzo raccomandata A.R. con le modalità di cui al successivo art. 42. In caso di decadenza dal beneficio del termine, come pure di risoluzione del Contratto, il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. Dalla data della dichiarazione della decadenza dal beneficio del termine o di risoluzione del Contratto decorrono interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nel Documento Condizioni.

#### **Art. 23 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante**

L'Estratto Conto, viene emesso con periodicità mensile, riporta il dettaglio della posizione finanziaria del Cliente ed in particolar modo, le movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo registrate a debito/credito di quest'ultimo, nonché degli eventuali Titolari delle Carte Supplementari, il Limite di Utilizzo, il saldo debitore/creditore, l'importo dovuto e la relativa valuta di addebito, oltre al dettaglio di ogni singola Operazione di pagamento e di anticipo di denaro contante. L'Emittente emette e trasmette l'Estratto Conto e gli altri documenti di cui al presente articolo in formato cartaceo, a fronte del pagamento del corrispettivo previsto, e secondo i termini e le modalità indicati, indicati nel Documento Condizioni.

Il Titolare, se interessato, può richiedere di ricevere l'Estratto Conto sull'Area Personale su Supporto Durevole non cartaceo ed in forma gratuita. A tale fine è necessario che il Titolare si iscriva, se non già iscritto, sull'Area Personale. In caso di iscrizione sull'Area Personale il Titolare non riceverà l'Estratto Conto su supporto cartaceo ma esclusivamente su Supporto Durevole. Il Titolare riceverà via e-mail un avviso dell'avvenuta pubblicazione della comunicazione o del documento sull'Area Personale.

Il Titolare può in ogni momento cambiare la tecnica di comunicazione a distanza utilizzata tramite la specifica procedura disponibile sull'Area Personale

chiedendo la produzione e l'invio dei documenti di cui al presente articolo in formato cartaceo a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento Condizioni. La relativa richiesta deve essere effettuata contattando telefonicamente il Servizio Clienti, tramite Area Personale e APP. In tal caso il Titolare non riceverà l'Estratto Conto su Supporto Durevole ma esclusivamente su supporto cartaceo con applicazione dei relativi costi.

In ogni caso, l'Estratto Conto viene prodotto solo se, nel mese di riferimento, si verifica almeno una delle seguenti ipotesi: a) sono state registrate Operazioni di pagamento o di anticipo di denaro contante; b) in caso di addebito della quota annuale della Carta, qualora prevista; c) per le sole Carte Rateali, ove permanga del debito residuo, è dovuto il versamento della rata mensile concordata ai sensi dell'art. 21.

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto sopra, l'Emittente provvede a mettere a disposizione del Titolare, su Supporto Durevole, almeno una volta all'anno, un documento (il "Documento Condizioni Annuale") che riporta, in maniera personalizzata, tutte le condizioni in vigore relative alla Carta ed evidenzia le eventuali modifiche intercorse.

La ritardata inclusione nell'Estratto Conto di addebiti relativi ad Operazioni di pagamento od operazioni di anticipo di denaro contante, così come eventuali ritardi nella registrazione di accrediti disposti dagli Esercenti – ed anche eventuali omissioni o ritardi nell'invio degli Estratti Conto – non legittimano il Titolare a rifiutare o ritardare il pagamento.

Trascorsi 60 (sessanta) giorni dalla data della notifica via e-mail della pubblicazione dell'Estratto Conto sull'Area Personale o dalla data in cui il Titolare ha ricevuto l'Estratto Conto in formato cartaceo, senza che sia pervenuto all'Emittente un reclamo specifico per iscritto all'indirizzo di cui al successivo art. 44, l'Estratto Conto si intenderà senz'altro approvato dal Titolare, con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formare la risultanza del documento. Resta in ogni caso salvo il diritto del Titolare di contestare eventuali Operazioni di pagamento o di anticipo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto nei termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 25.

#### **Art. 24 - Utilizzo non corretto degli estremi della carta o del PIN - Responsabilità dell'Emittente**

Gli Ordini di pagamento e le Operazioni di anticipo di denaro contante si considerano correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare.

Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dal Titolare non sono esatti, l'Emittente non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di anticipo di denaro contante. L'Emittente non è altresì responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento se il Titolare, all'atto del conferimento dell'Ordine di pagamento, ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di anticipo di denaro contante.

L'Emittente che agisce per conto del Titolare compie in ogni caso 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 Condizioni, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dall'Emittente. Il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando all'Emittente ogni informazione utile.

Se non è possibile il recupero dei fondi, l'Emittente, su richiesta scritta del Titolare, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione dell'Emittente di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato. L'Emittente è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle Operazioni di anticipo di denaro contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare, anche qualora quest'ultimo abbia fornito all'Emittente informazioni ulteriori rispetto a tali dati.

Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 25, 26, 27 e 28, qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'Operazione di pagamento o un'Operazione di anticipo di denaro contante già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere dell'Emittente provare che l'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

A tal fine, resta inteso che nell'ambito dell'istruttoria che sarà svolta a seguito della comunicazione di cui al successivo art. 25, l'Emittente avrà diritto di richiedere al Cliente l'esibizione dei documenti (quali, ad esempio memorie di spesa, scontrini emessi dai terminali elettronici installati presso l'Esercente, o documenti equivalenti) relativi all'Operazione di pagamento o all'Operazione di anticipo di denaro contante di cui il Cliente richiede la rettifica.

#### **Art. 25 - Comunicazione di Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite**

Il Titolare che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o di anticipo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, può ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza all'Emittente chiamando il Servizio Clienti o il numero dedicato al blocco Carta; tale richiesta di rettifica dovrà essere confermata mediante comunicazione scritta all'Emittente, il quale ha la facoltà di richiedere documentazione aggiuntiva a supporto. 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 l'Emittente ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di anticipo 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 anticipo di denaro contante di tempo in tempo vigenti.

#### **Art. 26 - Responsabilità dell'Emittente per Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate - Rimborso**

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente art. 25, nel caso in cui un'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante non risulti essere stata autorizzata, l'Emittente dispone in favore del Titolare il rimborso del relativo importo entro e non oltre la fine della giornata operativa successiva a quella in cui la comunicazione di Operazione non autorizzata perviene all'Emittente. Tale rimborso sarà registrato nel primo Estratto Conto utile.

Il rimborso non preclude la possibilità per l'Emittente di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, l'Emittente ha il diritto di ottenere dal Titolare la restituzione dell'importo rimborsato.

Fermo restando quanto sopra, se vi è un motivato sospetto di frode, l'Emittente può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia. Le Parti espressamente escludono il diritto al risarcimento degli ulteriori danni. Se il Cliente riveste la qualifica di Consumatore, alle Operazioni di pagamento effettuate tramite internet si applicano, inoltre, le disposizioni di cui all'art. 62 del Codice del Consumo.

#### **Art. 27 - Rimborsi per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite**

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

- il Cliente ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente al Beneficiario, e l'autorizzazione, al momento del rilascio, non specificava l'importo dell'Operazione di pagamento;
- l'importo dell'Operazione di pagamento supera quello che il Cliente avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni contrattuali e le circostanze del caso.

Ai fini della precedente lett. b), il Cliente non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato al precedente art. 14. Su richiesta dell'Emittente, il Cliente fornisce documenti ed ogni elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui al precedente comma. L'Emittente, entro 10 (dieci) giornate operative dalla ricezione della relativa richiesta, dispone immediatamente in favore del Titolare il rimborso dell'intero importo dell'Operazione di pagamento, che sarà registrato nel primo Estratto Conto utile e la data valuta dell'accredito non è successiva a quella dell'addebito dell'importo, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo. 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) e senza presentare un preventivo reclamo alla Banca.

Il diritto del Cliente di richiedere il rimborso di Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, ai sensi del presente articolo, è escluso al ricorrere di entrambe le seguenti condizioni:

- il Cliente ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente all'Emittente;

- b) ove possibile, le informazioni sulla futura Operazione di pagamento, limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Cliente è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, sono state fornite o messe a disposizione del Cliente, da parte dell'Emittente o del Beneficiario, almeno 4 (quattro) settimane prima della sua esecuzione.

#### **Art. 28 - Responsabilità dell'Emittente per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante**

Nel caso in cui l'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante sia disposta dal Titolare, fatto salvo quanto previsto agli artt. 24, 25 e 29, l'Emittente è responsabile nei confronti di quest'ultimo della corretta esecuzione dell'ordine ricevuto, a meno che non sia in grado di dimostrare al Titolare ed eventualmente al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento. In tal caso, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile, nei confronti del Beneficiario, della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

Fermo restando quanto previsto ai precedenti artt. 24, 25 e 29, quando l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario trasmette senza indugio l'Ordine di pagamento all'Emittente ed è responsabile della sua corretta trasmissione. 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.

Nel caso in cui l'Emittente riconosca di essere responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento o dell'Operazione di anticipo di denaro contante, esso dispone senza indugio in favore del Titolare il rimborso del relativo importo, che sarà registrato nel primo Estratto Conto utile. In ogni caso, quando un'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, l'Emittente, indipendentemente dalla propria responsabilità, si adopera senza indugio, su richiesta del Titolare, per rintracciare l'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante, ed informa il Titolare del risultato.

#### **Art. 29 - Circostanze anormali e imprevedibili**

La responsabilità dell'Emittente, prevista ai sensi del Contratto, non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui l'Emittente abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

#### **Art. 30 - Obblighi dell'Emittente in relazione alla Carta L'Emittente deve:**

- assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli artt. 7 e 31;
- astenersi dall'inviare Carte non specificamente richieste, a meno che la Carta già consegnata al Titolare debba essere sostituita;
- assicurare che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati ad effettuare la comunicazione di cui al successivo art. 31, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 34, per chiedere la riattivazione della Carta o l'emissione di una nuova Carta, se l'Emittente non vi abbia già provveduto;
- fornire al Titolare la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'articolo 33, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione dello strumento di pagamento;
- impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 31.

#### **Art. 31 - Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione**

Il Titolare è obbligato alla custodia ed al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN, attenendosi alle indicazioni fornite dall'Emittente ed a quanto riportato nel Contratto.

Il Titolare ha l'obbligo di comunicare, non appena ne viene a conoscenza, direttamente all'Emittente qualunque anomalia o problema relativo alla Carta o al PIN, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di social engineering e, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione degli stessi mediante telefonata al Servizio Clienti, dandone conferma su richiesta dell'Emittente - mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, ovvero con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/ recapiti indicati nel successivo art. 43, oltre che a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti.

Il Titolare è tenuto inoltre a conservare copia della denuncia, a disposizione dell'Emittente, per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, l'Emittente avrà 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 all'Emittente di fornirgli i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione.

A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, l'Emittente 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 debitamente tagliata in due. A seguito del blocco della Carta per i motivi di cui al presente articolo, l'Emittente provvede, di norma ed in automatico, ad emettere un duplicato e ad inviarlo al Titolare all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o a quello successivamente comunicato. Qualora ciò non sia possibile, il Titolare sarà invitato a recarsi direttamente presso la Banca per l'emissione di una Carta sostitutiva.

Il Titolare che rispetta gli obblighi e gli adempimenti di cui al presente articolo non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente.

Resta ferma la sua piena responsabilità nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, ovvero non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta e del PIN di cui al Contratto in tal caso il titolare sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante 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 l'Emittente non ha adempiuto all'obbligo indicato al precedente art. 30 lett. c) Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non sopporta alcuna perdita se il Prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il Beneficiario o il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario rimborsano il danno finanziario causato all'Emittente se non accettano l'autenticazione forte del cliente.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente se lo smarrimento, furto o l'appropriazione indebita della Carta non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento.

#### **Art. 31 - bis - Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo**

Se un'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'Operazione nel momento in cui il Titolare presta il proprio consenso, l'Emittente può bloccare i fondi sul conto di pagamento del Titolare solo se quest'ultimo ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato. L'Emittente sblocca senza indugio i fondi bloccati nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'Operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

#### **Art. 32 - Sostituzione della Carta danneggiata**

In caso di danneggiamento o smagnetizzazione della Carta, la sua sostituzione potrà avvenire dietro richiesta del Titolare all'Emittente. Le richieste di sostituzione della Carta dirette all'Emittente potranno essere effettuate telefonando al Servizio Clienti o con qualsiasi altro mezzo agli indirizzi/recapiti

indicati nel successivo art. 43.

### **Art. 33 - 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. L'Emittente si riserva di perseguire, anche penalmente, detti comportamenti illeciti.

### **Art. 34 - Blocco della Carta**

L'Emittente ha 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 o non autorizzato; c) un significativo aumento del rischio che il Titolare non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento; d) il verificarsi delle ipotesi che comportano la decadenza dal beneficio del termine e/o la risoluzione del Contratto ai sensi del precedente art. 22. L'Emittente informa immediatamente il Titolare del blocco della Carta, motivando tale decisione, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo, per telefono, via SMS, via e-mail o per telegramma, e confermando successivamente la comunicazione su supporto cartaceo. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o Regolamento.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 22, al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco della Carta, l'Emittente provvede a riattivare la Carta o, se il motivo che ha determinato il blocco lo consente, ad emettere un duplicato di quella precedentemente bloccata. Diversamente, e se è necessario procedere all'emissione di una nuova Carta in luogo di un duplicato, tale richiesta dovrà essere inoltrata dal Titolare a Nexi, anche per il tramite della Banca. Ove l'Emittente non vi abbia già provveduto, al venir meno delle ragioni che hanno determinato il blocco, il Titolare potrà chiedere all'Emittente medesimo 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 con qualsiasi altro mezzo agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 43.

### **Art. 35 - Recesso delle Parti**

#### Recesso del Cliente

Fermo restando quanto previsto dall'art. 4, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese con le seguenti modalità:

- mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 43;
- mediante compilazione di apposito Modulo presso la Banca.

In entrambi i casi, il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza.

#### Recesso dell'Emittente

L'Emittente può recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione al Cliente a mezzo raccomandata A.R. con le modalità di cui all'art. 42.  
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 dell'Emittente;
- per giustificato motivo, che verrà reso noto al Cliente, e solo nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, in qualsiasi momento - senza preavviso - senza alcun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione al Cliente, a mezzo raccomandata A.R. con le modalità di cui all'art. 42. 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 il peggioramento del merito creditizio del Titolare o la sua insolvenza, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Cliente.

#### Diritti ed obblighi del Cliente in tutti i casi di recesso

Il Cliente, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente medesimo o dell'Emittente:

- entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- se ritarda a pagare le somme di cui al punto precedente, sarà tenuto al pagamento di interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nel Documento Condizioni;
- ha diritto al rimborso della quota annuale della Carta, in misura proporzionale ai mesi di mancato utilizzo della Carta. Parimenti, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche, queste saranno dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso, e se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale;
- qualora avesse autorizzato l'addebito sulla Carta di spese ricorrenti ai sensi del precedente art. 8, dovrà provvedere a revocare la/le relativa/e autorizzazione/i, con congruo anticipo rispetto all'esercizio del recesso (se il recesso è esercitato dal Cliente medesimo), o immediatamente dopo essere venuto a conoscenza della comunicazione di recesso (se il recesso è esercitato dall'Emittente).

#### Ulteriori effetti del recesso

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.

### **Art. 36 - Servizi accessori**

L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti. La documentazione informativa relativa alle coperture assicurative, offerte gratuitamente al Titolare (senza costi aggiuntivi), è pubblicata nell'area Trasparenza (sezione "Assicurazioni") del Sito Internet.

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

### **Art. 37 - Carte Supplementari**

Ove previsto nel modulo di richiesta il Titolare può chiedere, per il tramite della Banca, l'emissione di una o più Carte Supplementari a suo favore ("Carte Aggiuntive"), che resteranno utilizzabili dai relativi intestatari ("Titolari di Carte Supplementari") negli stessi limiti e modalità previsti dal Contratto. In particolare, le Carte Supplementari sono emesse con scadenza pari a quella della Carta del Titolare ("Carta Principale") e sono utilizzabili entro il Limite di Utilizzo complessivo assegnato al Titolare della Carta Principale. Il Titolare della Carta Supplementare acquista gli stessi diritti ed assume gli stessi obblighi previsti per il Titolare della Carta Principale. In tutti i casi di blocco per i quali non è prevista l'emissione di un duplicato e/o in caso di invalidazione della Carta Principale ai sensi del Contratto, la Carta Supplementare sarà automaticamente riqualficata come Carta Principale, con conseguente addebito, a decorrere dalla successiva annualità, della quota annuale nella misura prevista per la Carte Principali della tipologia a cui essa appartiene, così come riportato nel Documento Condizioni. Nel caso siano presenti più Carte Supplementari, sarà riqualficata come Carta Principale quella avente quota annuale di importo maggiore.

Il Titolare della Carta Principale ed il Titolare della Carta Supplementare sono responsabili in solido per tutte le obbligazioni rivenienti dall'uso della Carta



Supplementare, essendo la stessa riconducibile al medesimo rapporto contrattuale relativo alla Carta Principale. Per tale motivo, tutti gli utilizzi della Carta Supplementare, le commissioni, gli interessi, le spese e gli oneri tutti ad essa relativi, vengono addebitati e descritti negli Estratti Conto della Carta Principale.

#### **Art. 38 - 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, viene comunicata al Titolare esclusivamente dall'Emittente, ma può essere definita e proposta su iniziativa sia dell'Emittente stesso sia della Banca. Sarà esclusivamente la Banca ad essere responsabile per le modifiche definite, proposte e formulate su propria iniziativa e ad assicurare in tale caso il rispetto delle prescrizioni normative vigenti in materia di variazioni contrattuali. Allo stesso modo, tali oneri e responsabilità saranno esclusivamente in capo all'Emittente qualora le modifiche contrattuali siano definite e proposte dallo stesso. Ogni modifica contrattuale è comunicata dall'Emittente con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Cliente a meno che questi non comunichi all'Emittente, prima della data prevista 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 all'Emittente con le modalità e gli effetti di cui all'art. 35, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica. Eventuali modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso. L'Emittente si riserva in ogni caso di applicare, con effetto immediato e senza preavviso, anche eventuali modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso sfavorevole al Cliente, quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel Contratto, informando in tal caso tempestivamente il Cliente mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte nel presente articolo.

La proposta di modifica unilaterale è possibile solo se sussiste un giustificato motivo, che dovrà essere individuato a cura del soggetto che ha proposto la modifica, dunque da parte dell'Emittente o della Banca, nei limiti indicati sopra. Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo potranno essere effettuate dall'Emittente con le modalità di cui all'art. 42. Con le medesime modalità le suddette comunicazioni potranno essere trasmesse anche congiuntamente all'invio dell'Estratto Conto e/o del Documento Condizioni Annuale.

Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

#### **Art. 39 - Diritto ad ottenere copia del Contratto**

Il Cliente ha il diritto di ottenere, su sua richiesta, in ogni momento e gratuitamente, copia completa del Contratto e del Documento Condizioni aggiornato.

#### **Art. 40 - 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 dell'Emittente della comunicazione di recesso.

#### **Art. 41 - Cessione del Contratto/credito**

L'Emittente 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. 42, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Cliente.

#### **Art. 42 - Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali**

Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo per iscritto dell'Emittente e del Cliente, sono effettuate in lingua italiana. Tutte le comunicazioni per la quali è richiesta la forma scritta, in conformità con la normativa applicabile di volta in volta vigente, si intendono assolute anche se inviate su Supporto Durevole.

Se non è escluso dalla legge o dal Contratto, l'Emittente fornisce al Cliente le comunicazioni di cui al Contratto stesso mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole. L'Emittente può, ad esempio, utilizzare la posta elettronica - all'indirizzo indicato in fase di richiesta carta o al diverso indirizzo successivamente comunicato - il telegramma, 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 tra l'Emittente e il Titolare possono essere registrate. L'Emittente può altresì mettere a disposizione le comunicazioni e le informazioni di cui sopra sul proprio Sito Internet nell'Area Personale, 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 all'Emittente con le modalità precedentemente indicate. In particolare, fermo restando quanto previsto dal precedente art. 23 in merito alla rendicontazione periodica, il Cliente può chiedere che le comunicazioni di cui al Contratto gli siano fornite in forma scritta a mezzo posta, a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Sintesi, ove previsto. In tal caso, l'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Titolare ai sensi del Contratto o da esso consentito - quali, a titolo meramente esemplificativo, Estratti Conto o altra documentazione periodica, eventuali notifiche, 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.

Il Titolare si impegna a comunicare tempestivamente all'Emittente, eventuali variazioni di residenza, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/ o di ogni altro recapito e dato personale comunicato all'Emittente e contenuto nel Modulo di Richiesta. Tale comunicazione potrà avvenire in forma scritta a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta elettronica, ovvero telefonicamente al Servizio Clienti. In alternativa, la comunicazione può avvenire anche per il tramite della Banca.

Se il Titolare omette di comunicare eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato si intenderanno pienamente valide ed efficaci.

L'Emittente invia tutte le comunicazioni previste dal Contratto al solo Titolare intestatario principale ed hanno effetto anche nei confronti di eventuali coobbligati o garanti.

#### **Art. 43 - Comunicazioni all'Emittente e/o alla Banca**

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

- Nexi Payments SpA, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano.
- Illimity bank SpA, via Soperga 9, 20124, Milano

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, fax, e-mail, ecc.), il Titolare dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo o sul Sito Internet

#### **Art. 44 - Reclami ricorsi e conciliazioni**

Il Titolare può presentare reclami all'Emittente con comunicazione scritta tramite i seguenti canali:

- sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it), nella sezione Reclami, compilando il Form reclami "possessori di Carte di pagamento";
- via fax al n. 02 - 3488.9154;
- via e-mail all'indirizzo: [c.satisfaction@nexi.it](mailto:c.satisfaction@nexi.it);
- con PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it);

- a mezzo posta ordinaria, raccomandata A.R. o posta prioritaria ai seguenti recapiti: Nexi Payments - Claims Management, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

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.

[L'Emittente darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Qualora l'Emittente venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre al Cliente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate operative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza dell'Emittente. Nei casi di risposta interlocutoria, l'Emittente dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative.]

Se l'Emittente non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Cliente non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF, il Titolare può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet dell'emittente, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

Le modalità per la messa a disposizione della Guida sono reperibili anche attraverso il Servizio Clienti.

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 all'Emittente, 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 ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte dell'Emittente delle regole di condotta che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento, 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 grave inosservanza degli obblighi assunti dall'Emittente in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D.lgs. 11/2010) e successive modificazioni. Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it)

#### **Art. 45 - Lingua del Contratto, legge applicabile e Foro competente**

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

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. 46 - Controlli**

L'Emittente è soggetto ai controlli esercitati da Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale n. 91 - 00184 Roma.