

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

#### Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel Regolamento, anche se al plurale, hanno questi significati:

- **"Addebito diretto"**: l'addebito con cui il Titolare autorizza il Beneficiario a richiedere alla Banca il trasferimento di una somma di denaro dal proprio Conto al Conto del Beneficiario. Il trasferimento è eseguito dalla Banca alla data o alle date concordate dal Titolare e dal Beneficiario. L'importo trasferito può variare.
- **"Area Euro"**: gli Stati membri dell'Unione Europea che adottano o adotteranno l'Euro, come propria moneta.
- **"Area Personale"**: Area riservata del Sito Internet e dell'App dell'Emittente o del Gestore.
- **"ATM" (Automated Teller Machine)**: lo sportello automatico, di solito vicino a sportelli bancari, dove il Cliente può effettuare prelievi di denaro contante e, se abilitato, di usufruire di ulteriori servizi e ottenere informazioni sul proprio stato contabile.
- **"Autenticazione Forte del Cliente (o SCA - Strong Customer Authentication)"** : basata su almeno due elementi tra:
  - conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce)
  - possesso (qualcosa che solo l'utente possiede)
  - inerzia (qualcosa che caratterizza l'utente come per esempio l'impronta digitale o il riconoscimento facciale)
- I fattori di autenticazione forte sono indipendenti tra di loro e questo garantisce maggior sicurezza, in quanto la violazione di uno di questi elementi non compromette l'affidabilità degli altri.
- **"Banca" o "Emittente"**: è il soggetto che emette la Carta a richiesta del Cliente, intestatario del Conto a cui è collegata la carta, su cui sono regolate le operazioni di pagamento anche Esercente.
- **"Beneficiario"**: destinatario finale di un'Operazione di pagamento.
- **"Carta"**: la Carta di Debito Internazionale denominata Nexi Debit regolamentata dal Contratto.
- **"Circuito Internazionale/i"**: il Circuito di accettazione e pagamento il cui marchio è indicato sulla Carta.
- **"Codice del Consumo"**: il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni.
- **"Consumatore"**: la persona fisica di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo.
- **"Conto"**: il conto corrente o altro conto di pagamento cui è collegata la Carta e su cui sono regolate le Operazioni di pagamento.
- **"Contratto"**: l'accordo tra il Titolare, la Banca e Nexi per l'emissione della Carta, che si compone dei documenti indicati al successivo art. 2.
- **"Documento di Sintesi"**: il documento che, oltre alle informazioni richieste dalla normativa riporta in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche e più precisamente "Documento di sintesi Nexi Debit".
- **"Esercente"**: il punto vendita e il fornitore – anche virtuale – aderente al Circuito Internazionale, che espone il relativo marchio è possibile acquistare beni e servizi utilizzando la Carta.
- **"Giornata operativa"**: il giorno in cui il Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'esecuzione di un'Operazione di pagamento è operativo, per eseguire l'Operazione stessa.
- **"Manuale Operativo"**: è il documento che, seguendo le indicazioni espresse dall'Autorità di vigilanza e quelle della letteratura internazionale, descrive le procedure operative seguite dal QTSP, gli obblighi e responsabilità che assumono quest'ultimo e il titolare del certificato, le misure di sicurezza fisica, operativa e tecnica poste in atto dal QTSP a protezione dei propri sistemi di elaborazione.
- **"Nexi" o "Gestore"**: Nexi Payments SpA, con sede in Corso Sempione, 55 - 20149 Milano, iscritta all'Albo IMEL art. 114-quater del D.Lgs.385/1993 n.32875.7 e soggetta a direzione e coordinamento di Nexi SpA, è il Gestore della Carta a cui la Banca ha affidato lo svolgimento di alcune attività definite da un apposito accordo di licenza sottoscritto con il Circuito Internazionale. Limitatamente alle predette

- **"PIN" (Personal Identification Number)**: codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, ad esempio per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di contante.
- **"POS" (Point of Sale)**: apparecchiatura collocata presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con la Carta.
- **"Prestatore di servizi di pagamento"**: il soggetto definito all'art. 1 comma 1 lettera g) del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010.
- **"QTSP (Qualified Trust Service Providers)"**: sono i soggetti che rilasciano certificati qualificati a norma del regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 (eIDAS). Tali soggetti, in Italia, sono i certificatori qualificati per la fornitura di servizi fiduciari qualificati ai sensi dell'articolo 29 del CAD. (Codice dell'amministrazione digitale).
- **"Regolamento Titolari"**: questo.
- **"Richiedente della carta"**: soggetto titolare del conto corrente o soggetto terzo autorizzato dallo stesso..
- **"Rilascio di una Carta di debito"**: rilascio, da parte della Banca, di una Carta di pagamento collegata al Conto del Titolare.
- **"Servizio Clienti"**: il servizio di assistenza a disposizione dei Clienti (riferimenti sui Fogli Informativi delle Carte). Consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente tramite il Servizio Clienti. Il Cliente può ricevere assistenza per domande, richieste di aiuto, notifiche di anomalie o questioni riguardanti la Carta, anche in merito alla sicurezza.
- **"Sito Internet"**: il Sito www.nexi.it attraverso il quale il Titolare può visualizzare, mediante accesso alla propria Area Personale, tutte le informazioni riguardanti la Carta (inclusa la rendicontazione), usufruire dei servizi accessori e effettuare Operazioni dispositivo.
- **"Soggetto Collocatore"**: la Banca o altro soggetto attraverso il quale la Banca può provvedere al perfezionamento della richiesta della Carta.
- **"Spazio Economico Europeo (o S.E.E.)"**: Comprende Norvegia, Islanda e Liechtenstein e tutti i paesi membri dell'Unione europea.
- **"Supporto Durevole"**: ogni strumento con cui il Titolare può conservare informazioni a lui dirette, e recuperarle facilmente per un periodo adeguato ai fini cui sono destinate, e che ne consenta la riproduzione immutata (ad esempio, file .pdf).
- **"Testo Unico Bancario"**: il D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni.
- **"Titolare" o "Cliente"**: il soggetto a cui è rilasciata la Carta.

#### Art. 2 - Oggetto e composizione del Contratto

##### Art.2.1 - Oggetto

Il Contratto ha come oggetto l'emissione di una Carta, e l'erogazione di servizi collegati.

L'uso congiunto della Carta e del PIN identifica il Titolare della Carta e lo legittima a per usufruire dei servizi di cui all'art. 8. L'utilizzo dei servizi deve avvenire presso le apparecchiature contrassegnate dai marchi del Circuito Internazionale indicato sulla Carta, entro i limiti di utilizzo e con le modalità indicate in questo Contratto e, in ogni caso, entro il limite costituito dal saldo disponibile del Conto, qualora inferiore al limite di utilizzo stabilito per la Carta. Il Titolare, nel corso del rapporto, può concordare con la Banca la modifica dei limiti di utilizzo previsti nel presente Contratto. I predetti limiti possono essere modificati dalla Banca ai sensi dell'art. 39 del Contratto. Le disposizioni di questo Contratto si applicano alle Operazioni di pagamento e di prelievo di contante secondo le modalità indicate dalle leggi in vigore.

##### Art.2.2 - Composizione

Il Contratto si compone di questo Regolamento – che contiene le condizioni generali di contratto – e dei seguenti documenti allegati, che ne sono parte integrante e sostanziale:

- **"Documento di sintesi Nexi Debit"**;
- **"Modulo di Richiesta"** della Carta, comprensivo dei dati anagrafici e

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

attività Nexi è l'Emittente nei confronti del Circuito internazionale.

- **“Operazione di pagamento o Operazione”:** l’attività dell’Titolare o del Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi con la Carta.
- **“Ordine di pagamento”:** l’istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario alla Banca con la quale viene chiesta un’Operazione di pagamento.
- **“Parti”:** congiuntamente, la Banca, Nexi, il Titolare.

degli altri dati del Titolare;

- “Informativa in materia di trattamento dei dati personali”;
- “Sicurezza dei pagamenti” disponibile anche 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.

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

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

Il Titolare prende atto che: la Banca, con specifico accordo, ha affidato a Nexi per suo conto e sotto la sua responsabilità l'incarico di svolgere specifici servizi ed attività finalizzate a garantire la funzionalità della Carta. Di conseguenza, nel Contratto si farà riferimento a Nexi anche quando opera per conto della Banca. Nexi, in virtù di apposito accordo di licenza, gestisce i rapporti con il Circuito Internazionale riguardanti la produzione, la personalizzazione e l'operatività delle Carte, nel rispetto delle norme emanate dal Circuito Internazionale.

Nexi, pertanto svolge attività connesse all'operatività della Carta (quali, a puro titolo esemplificativo, l'attivazione della Carta, l'operatività relativa alle Operazioni di pagamento e dei flussi di spesa presso gli Esercenti, di prelievo di contante, di rilevazione contabile sulla Carta, il controllo frodi, il corretto funzionamento del Sito Internet, il Servizio Clienti e le contestazioni).

Rimane di esclusiva competenza della Banca il rapporto con il Cliente connesso alla gestione del Conto.

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

La Carta è emessa dalla Banca a proprio insindacabile giudizio, e viene rilasciata al Richiedente – che intrattiene con essa un rapporto di conto corrente o altro conto di pagamento – esclusivamente se persona fisica minorenne o maggiorenne, residente o non residente, in possesso di codice fiscale.

Il Titolare può anche essere una persona soggetta a tutela/curatela/amministrazione di sostegno purché autorizzato/a in forma scritta nel Modulo di Richiesta dal genitore o da chi ne fa le veci (il "Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno").

Autorizzando il Titolare, il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno accetta il Contratto e si fa carico di ogni obbligazione del Titolare ai sensi del Contratto stesso. Il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno assume inoltre ogni responsabilità relativa all'utilizzo della Carta nei confronti della Banca, del Gestore, del Circuito Internazionale e di terzi fino al raggiungimento della maggiore età del Titolare (o fino alla cessazione della tutela/curatela/amministrazione di sostegno), che da quel momento assumerà la piena responsabilità per ogni utilizzo della Carta. La richiesta di emissione della Carta, contenuta nel Modulo di richiesta, deve essere sottoscritta presso i canali bancari o del Soggetto Collocatore incaricato dalla Banca di provvedere al perfezionamento della richiesta di emissione. Il Modulo di Richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Cliente e convalidato dalla Banca o dal Soggetto Collocatore, costituisce la proposta contrattuale del Cliente. Il Contratto è perfezionato dopo che la richiesta è stata accettata dalla Banca e quando il Titolare: i) riceve la Carta insieme alla lettera di accettazione sottoscritta dalla Banca o ii) prima della ricezione fisica della Carta, accede all'Area Personale prendendo visione e confermando il messaggio di accettazione delle condizioni sottoscritte al momento della richiesta Carta.

Il rilascio della Carta è subordinato all'identificazione del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno).

Qualora la Banca si avvalga di un Soggetto Collocatore per il perfezionamento della richiesta di emissione, l'identificazione del Titolare è effettuata dal Soggetto Collocatore. La Carta, intesa come supporto fisico, è di proprietà di Nexi, che è responsabile del suo funzionamento nei confronti del Circuito Internazionale. Il Contratto, se le modalità tecniche lo consentono, potrà essere sottoscritto dal Titolare anche tramite firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata. Il servizio di firma elettronica qualificata viene messo a disposizione dal QTSP - Prestatore di Servizi fiduciari qualificati della Banca ai sensi di quanto previsto dal relativo Manuale Operativo previa adesione al relativo servizio da parte del Titolare. Il servizio di firma elettronica avanzata viene fornito ad iniziativa esclusiva della Banca che è anche responsabile del suo corretto funzionamento così come della sua coerenza con le norme tempo per tempo in vigore. A tale riguardo, il Titolare deve aver preliminarmente aderito e acconsentito specificatamente alle condizioni d'uso del servizio di

La comunicazione di recesso dovrà avvenire tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, da inviare alla Banca agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 44.

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

In caso di recesso ai sensi del presente articolo, se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, restano ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) anteriormente alla data di efficacia del recesso e dunque il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia del recesso, deve provvedere al pagamento, in un'unica soluzione, di ogni importo dovuto alla Banca.

Al Cliente che recede ai sensi del presente articolo non verrà addebitata alcuna parte della Quota periodica di cui al successivo art. 6, e se già addebitata, essa verrà tornata per intero.

Inoltre, se in possesso della Carta, il Cliente deve provvedere alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo è da considerarsi illecito.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, di cui al successivo art. 38.

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

Il Contratto ha durata indeterminata. Ogni Carta è valida fino all'ultimo giorno del mese di scadenza indicato sulla Carta e previsto per sicurezza e per permettere la sostituzione periodica della plastica, e non incide sulla durata indeterminata del Contratto. Di regola la Carta è rilasciata per un periodo massimo di 60 mesi e vengono rinnovate automaticamente, per un uguale periodo di tempo, alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvo i casi di risoluzione o recesso dal Contratto.

La Banca, d'accordo con Nexi, può prevedere periodi diversi di validità e/o rinnovo delle Carte. In sede di emissione della Carta, durante la validità della stessa e per ogni rinnovo, la Banca provvede all'addebito in Conto di una quota, come indicato nel Documento di Sintesi.

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

La Carta può essere utilizzata per le Operazioni e i pagamenti di cui al successivo art. 8 esclusivamente in presenza di disponibilità sufficiente sul Conto. La Carta prevede inoltre limiti di utilizzo giornalieri e mensili stabiliti dalla Banca e indicati nel Documento di Sintesi. Il Titolare (ed eventualmente il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno se il Titolare è minorenne o soggetto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno) può concordare per iscritto con la Banca eventuali variazioni dei limiti di utilizzo. La Banca può valutare ed accettare tale richiesta a proprio insindacabile giudizio.

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

Il Titolare prende atto che, per le Operazioni di prelievo di contante, le Banche che erogano il servizio, e/o i terzi proprietari o Gestori degli sportelli automatici abilitati (ATM) aderenti al Circuito Internazionale, possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, applicabili per ciascuna Operazione, giornalieri, mensili, o altro. Per motivi di sicurezza, al fine di limitare le perdite in caso di frode o di utilizzo non autorizzato della Carta, la Banca può altresì stabilire limiti massimi di spesa per i singoli utilizzi effettuati dal Titolare presso gli Esercenti. In ogni caso per ulteriori informazioni in merito ai limiti massimi dei singoli utilizzi il Titolare può contattare in qualsiasi momento il Servizio Clienti.

#### Art. 8 - Uso della Carta

La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi.

Il Cliente è tenuto a segnalare, le eventuali Operazioni superiori a Euro 15.000 effettuate per conto di terzi e a fornire tutte le informazioni

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

firma elettronica avanzata fornito dalla Banca.

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

Se il Contratto è perfezionato a) fuori dai locali commerciali della Banca o del Soggetto Collocatore, oppure b) 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 o del Soggetto Collocatore, il Cliente, che riveste la qualifica di Consumatore, ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento e quindi di recedere dal Contratto senza indicarne il motivo e senza incorrere in penali, entro 14 giorni dalla data di conclusione dello stesso come determinata ai sensi del precedente art. 4, oppure – se successivo – dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo.

necessarie all'identificazione del soggetto per conto del quale l'Operazione è compiuta, indipendentemente dal fatto che siano effettuate con un'operazione unica o con più Operazioni frazionate.

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

- a) acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti. L'acquisto può avvenire, con meccanismi di Autenticazione Forte del Cliente se il sistema lo richiede;
- (i) inserendo la Carta nell'apparecchiatura POS, con digitazione del PIN oppure, per i terminali che lo supportano, tramite l'app Nexi Pay;

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

- (ii) in modalità contactless, con digitazione del PIN se richiesto;
- (iii) con dispositivo mobile abilitato (ie. smartphone, tablet o wearable) previa registrazione e virtualizzazione della Carta ai servizi di Mobile Payments attivati di volta in volta da Nexi (ad es. Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay) e comunicati al cliente attraverso i canali standard di comunicazione. Per i termini e le condizioni relative ai servizi si rimanda alla sezione «Regolamenti Pagamenti Mobile» dell'Area Trasparenza del Sito Internet;
- (iv) su internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici utilizzando modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente (ad esempio, per pagare i pedaggi autostradali, inserendo la Carta nel terminale o, per gli acquisti e le prenotazioni su Internet, mediante l'inserimento dei dati carta su una pagina web sicura richiamata dal link ricevuto tramite i canali di comunicazione concordati con l'Esercente). Per i pagamenti elettronici a distanza con Carta, Nexi utilizza il protocollo "3D Secure" dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da usi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di autenticare la transazione attraverso meccanismi di Autenticazione Forte (SCA), se dal sistema. L'Emissente iscrive di sua iniziativa e gratuitamente al 3D Secure il Titolare che ha comunicato il numero di cellulare all'Emissente stesso, fatta salva la possibilità per il Cliente di modificare il numero accedendo nell'Area Personale. Se Nexi non detiene un numero di cellulare valido, ai Titolari è richiesto di contattare il Servizio Clienti che provvederà ad acquisire e certificare il numero di telefono. Se Nexi non detiene un numero di cellulare valido, ai Titolari è richiesto di contattare il Servizio Clienti che provvederà ad acquisire il dato. Sarà cura del Cliente attivare i meccanismi di Autenticazione Forte collegati al Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e resi via via disponibili da Nexi per conto della Banca. La mancata attivazione dei meccanismi di Autenticazione Forte collegati a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione. Per le modalità di funzionamento del Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e le modalità di adesione ai meccanismi di Autenticazione Forte via via disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio pubblicato sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza. Per un uso consapevole e sicuro della Carta su internet, si rinvia al documento "Sicurezza dei pagamenti" allegato al Contratto e disponibile anche sul Sito Internet nella sezione Trasparenza.

- b) effettuare prelievi di denaro contante in Italia e all'estero agli sportelli delle banche aderenti al Circuito Internazionale, anche agli sportelli che espongono il marchio del Circuito Internazionale. In tal caso il prelievo di contante avviene digitando il PIN oppure, per i terminali che lo supportano, tramite la app Nexi Pay.

Il Titolare può inibire l'operatività della Carta su uno o più dei canali di spesa disponibili e fissare un limite di spesa per le Operazioni di pagamento, tramite le funzionalità base del Servizio Spending Control. Il Servizio, come funzionalità aggiuntiva, consente di personalizzare la spendibilità della Carta. Il Servizio Spending Control è fruibile mediante accesso all'Area Personale o contattando il Servizio Clienti. Per le condizioni economiche del Servizio Spending Control si rimanda al Documento di Sintesi. Per le modalità di funzionamento del Servizio e per il dettaglio delle funzionalità base e aggiuntive disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio, pubblicato nella sezione Trasparenza.

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

L'addebito in Conto delle Operazioni di pagamento è eseguito dalla Banca in base alle registrazioni effettuate automaticamente dalle apparecchiature presso le quali le Operazioni sono avvenute. Tale momento è da intendersi quale momento di ricezione dell'ordine di pagamento. Per le Operazioni di pagamento l'autorizzazione del Cliente è rilasciata con le modalità previste al precedente Art. 8. Con il rilascio del consenso in conformità al comma

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

Il consenso a eseguire una Operazione di pagamento, trasmessa dal Cliente, o tramite Beneficiario, può essere revocato dal Cliente prima che Nexi riceva l'Ordine di pagamento. La revoca deve avvenire, quando possibile, con le stesse modalità con cui il consenso è stato dato, o con le diverse modalità previste dall'Esercente/ Beneficiario e/o dai Circuiti Internazionali. Una volta ricevuto da Nexi, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso di Nexi. La Banca si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca, come indicato nel Documento di Sintesi, e che sono comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma, per le Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Cliente non può revocare l'Ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al Beneficiario o dopo avergli dato il consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento. Le Operazioni di pagamento eseguite successivamente al momento in cui Nexi riceve la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

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

La Banca e Nexi possono rifiutarsi di eseguire gli Ordini di pagamento da chiunque disposti se non rispettano le disposizioni del Contratto o se il pagamento è contrario alle norme nazionali e comunitarie. Se la Banca o Nexi rifiutano 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 quanto prima attraverso:

- gli scontrini emessi dalle apparecchiature POS installate presso l'Esercente
- il sito internet presso il quale viene effettuato l'acquisto;
- per telefono, via SMS o via e-mail, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, 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 la Banca può addebitare spese ragionevoli per la comunicazione al Cliente, come indicato nel Documento di Sintesi.

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

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

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

### Art. 12 - Rapporti con gli Esercenti

Il Titolare riconosce espressamente:

- a) che la Banca e Nexi non hanno alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non è accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili;
- b) l'estranchezza della Banca e di Nexi ai rapporti commerciali fra il Titolare e gli Esercenti; è pertanto esclusa ogni responsabilità della Banca e di Nexi 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 se i relativi Ordini di pagamento sono già stati eseguiti.

Fermo restando quanto previsto alla precedente lett. b), il Titolare può rivolgersi a Nexi per attivare le procedure di rimborso previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, in caso di difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, nei limiti e alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo. Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il Titolare può contattare il Servizio Clienti.



# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

precedente, il Cliente conferma di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino emesso dai POS, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito in merito alla revoca del consenso (di cui al successivo art. 10) e all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi del Contratto. L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'Operazione di pagamento. I corrispettivi delle spese effettuati vengono pagati all'Esercente, per conto del Cliente. La Banca addebita di volta in volta gli importi relativi alle spese senza preventiva comunicazione al Titolare. Il Titolare può chiedere eventuale rettifica, come stabilito dall'art. 22.

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

Il Titolare può effettuare prelievi di contante in Italia e all'estero presso gli sportelli delle banche aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso l'uso degli sportelli (ATM), che espongono il marchio del Circuito Internazionale.

Per le Operazioni agli sportelli ATM, il consenso è dato digitando il PIN. Il Titolare accetta e riconosce che le Operazioni effettuate con l'utilizzo del PIN sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso. Le registrazioni delle disposizioni effettuate agli (ATM) hanno valore di prova.

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

La Banca e Nexi non sono responsabili se la Carta non viene accettata presso gli ATM, o se non viene erogato contante, o è erogato contante per importi inferiori al limite di utilizzo residuo. Su tutti i prelievi di contante la Banca applica una commissione come previsto nel Documento di Sintesi. Le Banche che erogano il servizio e/o i terzi proprietari o Gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni comunicate e/o evidenziate dagli ATM al momento del prelievo.

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

Tutte le Operazioni eseguite in valuta diversa dall'Euro sono addebitate:

- in Euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale nel momento della conversione;
  - nel rispetto degli accordi internazionali in vigore;
  - con applicazione della commissione indicata nel Documento di Sintesi.
- L'utilizzo della Carta, in tutti i Paesi, è soggetto alle norme valutarie di tempo in tempo vigenti ed applicabili. Per ogni Operazione di pagamento con valuta diversa dall'euro ma appartenente a paesi aderenti allo S.E.E., Nexi:
- rappresenta le commissioni di conversione valutaria come maggiorazione percentuale sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro disponibili pubblicati dalla Banca centrale europea (BCE);
  - fornisce a titolo gratuito al Titolare, subito dopo avere ricevuto l'Ordine di pagamento, la relativa comunicazione tramite e-mail, all'indirizzo rilasciato dal Titolare medesimo in fase di richiesta di emissione della Carta o successivamente tramite il Servizio Clienti. Il Titolare può scegliere di non ricevere le predette informazioni richiedendo la disattivazione delle comunicazioni tramite il Servizio Clienti. Nexi non invierà le predette comunicazioni nel caso in cui il Cliente non abbia rilasciato il proprio indirizzo e-mail. In tale comunicazione è indicato anche il tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale, per quanto vi possono essere alcuni casi in cui i Circuiti Internazionali, nel momento della contabilizzazione dell'Operazione di pagamento, applicano un tasso di cambio diverso da quello comunicato appena ricevuto l'Ordine di pagamento; il tasso di cambio effettivamente applicato è sempre rappresentato in rendicontazione.

Nexi rende altresì disponibile sul proprio Sito Internet, nella sezione "Trasparenza", una piattaforma elettronica attraverso cui calcolare le maggiorazioni applicate in sede di conversione valutaria.

#### Art. 15 - Firma sulla Carta

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

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

A ciascuna Carta è attribuito un codice personale segreto (PIN), che deve essere utilizzato solo dal Titolare, insieme alla Carta, per le Operazioni di pagamento, e per le Operazioni di prelievo di contante in Italia e all'estero presso gli sportelli ATM aderenti al Circuito Internazionale.

Il PIN può essere utilizzato – se richiesto – anche per altri tipi di pagamento che prevedono l'uso di apparecchiature elettroniche. Il PIN, generato automaticamente, non è noto né al personale della Banca né a quello di Nexi o dell'eventuale Soggetto Collocatore ed è comunicato al Titolare tramite i canali via via disponibili. Il Titolare deve di custodire il PIN con la massima cura, tenerlo segreto, non annotarlo sulla Carta, non conservarlo con la Carta o con altri documenti personali. 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. 30.

#### Art. 17 - Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta

L'Esercente, all'atto dell'acquisto, e la Banca in occasione di prelievi di denaro contante allo sportello, possono di chiedere al Titolare l'esibizione

Il Sito Internet e le relative funzionalità sono amministrati da Nexi, in forza di quanto specificato al precedente art. 3. Nexi è autorizzata ad attivare ed implementare, l'elenco dei servizi disponibili sull'Area Personale, con la decorrenza e alle condizioni di volta in volta rese note da Nexi.

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

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

##### Art.19.1 - Messaggi di Alert – Avvisi di Sicurezza, Notifiche Movimenti e ioSICURO

- i) Gli **Avvisi di Sicurezza** sono inviati gratuitamente da Nexi, tramite canale SMS, per ogni transazione di importo uguale o superiore alla soglia predefinita da Nexi, indicata in Area Personale e nel regolamento dei servizi relativi ai Messaggi di Alert. L'attivazione di tale servizio è automatica, a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare sul Modulo di Richiesta; il Titolare può inoltre aderirvi successivamente chiedendolo al Servizio Clienti o in fase di registrazione all'Area Personale.
- ii) In alternativa, il Titolare può attivare le **Notifiche Movimenti** da APP; il servizio è fornito gratuitamente per ogni transazione di importo pari o superiore alla soglia di 2 Euro.
- iii. I Messaggi di **Alert ioSICURO** consistono nell'invio da parte di Nexi al Titolare, ai sensi e per le finalità di cui dell'art. "Blocco della Carta" di SMS o notifica in App Nexi Pay, per avvararlo di eventuali transazioni sospette con possibilità di risposta da parte del Titolare stesso. Al momento dell'invio del Messaggio di Alert ioSICURO la spendibilità della Carta viene totalmente o parzialmente vincolata. Nel caso in cui l'Ordine di pagamento o l'Operazione non siano stati effettuati dal Titolare, lo stesso deve prontamente attivarsi secondo quanto previsto al successivo art. 30 in relazione a qualunque anomalia o problema relativo alla Carta. Tale servizio di messaggistica viene attivato automaticamente a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare. Il Titolare ha l'obbligo di segnalare tempestivamente a Nexi eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo art. 43. I Servizi di messaggistica sono strettamente collegati al numero telefonico indicato dal Titolare.

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

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

- i) rilevare e comunicare subito al Servizio Clienti di Nexi (recapiti all'art. 44) eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto all'art. 27;
- e/o
- ii) richiederne la rettifica (cfr. art. 22).

Il regolamento dei servizi relativi ai Messaggi di Alert e il valore delle soglie delle transazioni al raggiungimento delle quali scatta l'invio sono disponibili nell'Area Personale o possono essere richiesti al Servizio Clienti. Il Titolare deve segnalare a Nexi eventuali variazioni del numero di telefono (cfr.art. 43). I Messaggi di Alert sono collegati al numero telefonico indicato, pertanto, in caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, tali servizi saranno usati dal nuovo intestatario del numero, sottolineata responsabilità del Titolare che lo cede. Successivamente all'attivazione dei Messaggi di Alert, è possibile, tramite il Servizio Clienti oppure tramite l'Area Personale:

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



# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

di un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, e di annotarne gli estremi. Se la Carta risulta legittimamente bloccata, la Banca e l'Esercente possono trattenerla e invalidarla.

### Art. 18 - Servizi online

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, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità. Per usufruire dei servizi online, il Titolare dovrà preventivamente registrarsi inserendo le informazioni richieste.

### Art. 20 - Pagamenti

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

- a) la quota definita al precedente art. 6;
- b) le commissioni per gli oneri di negoziazione relativi ad utilizzi effettuati in valuta diversa dall'Euro (già incluse nei tassi di cambio applicati);
- c) le commissioni applicate su Operazioni di prelievo di denaro contante;

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

- d) eventuali oneri di carattere fiscale;
- e) eventuali altre spese indicate nel Documento di Sintesi.

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

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

**Art. 21 - Comunicazioni e informazioni relative ad Operazioni di pagamento** Tutte le informazioni relative alle Operazioni di pagamento effettuate sulla Carta, sono registrate contabilmente sul Conto e inoltre messe gratuitamente a disposizione del Titolare con le modalità di seguito descritte:

- a) su Supporto Durevole, accedendo all'Area Personale;
- b) telefonando al Servizio Clienti;
- c) tramite home banking.

Il Titolare ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento tramite il Servizio Clienti, la produzione e l'invio di un riepilogo (la "Lista Movimenti"). Il costo della produzione e dell'invio di tale riepilogo è indicato nel Documento di Sintesi; in alternativa la Lista Movimenti è consultabile e scaricabile tramite accesso all'area riservata del Sito Internet.

**Art. 22 - Rimborsi: comunicazioni di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite**

Il Titolare, che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o prelievo di contante non autorizzate o non correttamente eseguite, inclusi i casi di cui all'art. 34, ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica tempestivamente tale circostanza a Nexi chiamando il Servizio Clienti o il numero dedicato al blocco carta; Nexi ha la facoltà di richiedere documentazione aggiuntiva di supporto.

La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito.

Il termine di 13 mesi non si applica se la Banca ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di prelievo di contante secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di prelievo di contante di via via vigenti.

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

**Art. 23 - Rimborsi: responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento e di prelievo di contante non autorizzate**

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente articolo, qualora un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non sia stata autorizzata, la Banca, previa indicazione di Nexi, dispone in favore del Titolare il rimborso dell'Operazione di pagamento entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui la comunicazione dell'Operazione non autorizzata perviene a Nexi.

Se per l'esecuzione delle Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante sia stato addebitato un conto di pagamento, la Banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzata non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accrédit non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

Il rimborso non preclude la possibilità per Nexi di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante era stata autorizzata; in questo caso, la Banca, previa indicazione di Nexi, può ottenere che il Titolare restituisca l'importo rimborsato.

Per dimostrare che l'Operazione sia stata effettivamente autorizzata dal Titolare, ai sensi dell'articolo che precede, Nexi può chiedere al Titolare - entro 7 giorni dalla comunicazione di Operazione non autorizzata - di

entro e non oltre il termine massimo di 120 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'Operazione non autorizzata, ai sensi delle previsioni che precedono, al riaddebito di tali somme ripristinando la situazione del Conto cui è collegata la Carta, come se il rimborso non avesse avuto luogo.

Nexi fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso.

Il Titolare, se non accetta la giustificazione, può presentare un reclamo alla Banca ai sensi dell'art. 45 e, se non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto riscontro, il Titolare può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Inoltre, se la Banca viola le regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia ai sensi dell'Art. 45. Nexi può sospendere il rimborso se c'è un motivato sospetto di frode. In tal caso Nexi, o la Banca, comunica subito alla Banca d'Italia tale circostanza. Le Parti escludono il diritto al risarcimento degli ulteriori danni. Alle Operazioni di pagamento effettuate via Internet si applicano inoltre, dove previsto, le disposizioni dell'art. 62 del Codice del Consumo. Nexi può sospendere il rimborso se c'è un motivato sospetto di frode. In tal caso Nexi, o la Banca, comunica subito alla Banca d'Italia tale circostanza. Le Parti escludono il diritto al risarcimento degli ulteriori danni. Alle Operazioni di pagamento effettuate via Internet si applicano inoltre, dove previsto, le disposizioni dell'art. 62 del Codice del Consumo.

**Art. 24 - Rimborsi: richieste di rimborsi per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite**

**Art.24.1 - Quando e come richiedere il rimborso**

Se un'Operazione di pagamento autorizzata, disposta dal Beneficiario o per suo tramite, è già stata eseguita, il Titolare, può chiederne il rimborso entro 8 settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati, se soddisfatte entrambe queste condizioni:

- a) il Titolare ha autorizzato direttamente il Beneficiario per l'Operazione di pagamento, e l'autorizzazione, al momento del rilascio, non specificava l'importo dell'Operazione di pagamento;
- b) l'importo dell'Operazione di pagamento supera quello che il Titolare, avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi considerati il suo precedente modello di spesa, le condizioni contrattuali e le circostanze del caso. Il Titolare non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato all'art. 14.

Su richiesta della Banca, anche tramite Nexi, il Titolare, fornisce documenti e ogni elemento utile a dimostrare l'esistenza delle condizioni sopra illustrate. Entro 10 giornate operative dalla ricezione della richiesta, la Banca:

- dispone a favore del Titolare il rimborso dell'importo dell'Operazione di pagamento (l'operazione di rimborso viene registrata con data uguale a quella dell'addebito);
- fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, entro dieci

giornate lavorative dalla ricezione della richiesta.

Il Titolare, se non accetta la giustificazione, può presentare un reclamo ai sensi dell'art. 45 e, se non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto riscontro, il Titolare può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Inoltre, in caso di violazione delle regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia ai sensi dell'Art. 45

**Art.24.2 - Quando il Titolare non può chiedere il rimborso**

Il Titolare non può chiedere il rimborso di Operazioni di pagamento disposte dal Beneficiario o per suo tramite, se:

- a) il Titolare ha dato l'autorizzazione all'Operazione di pagamento direttamente alla Banca;
- e
- b) limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Titolare è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, e la Banca o il Beneficiario hanno fornito o messo a disposizione del Titolare, le informazioni sulla futura Operazione di pagamento almeno 4 settimane prima della sua esecuzione.



# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

fornire entro un tempo ragionevole comunicato da Nexi, comunque non inferiore a 15 giorni, documenti (quali, ad esempio, messaggi sms o messaggi e-mail fraudolenti, denuncia o documenti equivalenti) e/o ulteriori informazioni relativi all'Operazione di cui il Titolare chiede la rettifica.

Se il Titolare non fornisce tali informazioni e/o documenti entro i tempi comunicati da Nexi, la Banca può ottenere, previa indicazione di Nexi, che effettuerà le proprie valutazioni esclusivamente sulla base delle informazioni in suo possesso, che il Titolare restituisca l'importo rimborsato. Al riguardo, il Titolare prende atto che la Banca, qualora Nexi accerti che l'Operazione era stata autorizzata, procederà,

### Art. 25 - Obblighi della Banca in relazione alla Carta

La Banca deve:

- a) assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli artt. 16 e 30;
- b) non inviare al Titolare Carte non specificamente richieste, a meno che la Carta già consegnata al Titolare non debba essere sostituita;

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

- c) assicurare, per il tramite di Nexi, che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione di cui all'art. 30, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 35, per chiedere la riattivazione della Carta;
- d) fornire al Titolare la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'articolo 30, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione della Carta;
- e) impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 30.
- f) rispettare la normativa antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo, riservandosi la facoltà di contattare il Cliente nel corso del rapporto, richiedendo informazioni al fine di adempiere agli obblighi normativi in materia di controllo costante ai sensi dell'articolo 18 del D.Lgs. 231/2007 e s.m.i..

#### Art. 26 - Responsabilità della Banca: utilizzo non corretto degli estremi della Carta o del PIN

Le Operazioni di pagamento e le Operazioni di prelievo di contante sono correttamente eseguite se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta e/o il PIN, ed è stata correttamente svolta l'Autenticazione Forte del Titolare, ove richiesta.

Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dal Titolare sono inesatti, la Banca non è responsabile, ai sensi dell'art. 28, della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di prelievo di contante.

La Banca, inoltre, non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento se il Titolare ha fornito indicazioni errate per l'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di prelievo di contante.

Nexi, che agisce in questo caso per conto della Banca, compirà sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare al Titolare le spese sostenute per recuperarli, comunque proporzionate ai costi sostenuti, come indicato nel Documento di Sintesi. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione di Nexi di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato. Se non è possibile il recupero dei fondi, la Banca, su richiesta scritta del titolare, è tenuta a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela.

La Banca è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle Operazioni di anticipo di contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta, e/o del PIN, e con il perfezionamento dell'Autenticazione Forte del Titolare, ove richiesta, anche se quest'ultimo ha fornito a Nexi informazioni ulteriori rispetto a tali dati.

#### Art. 27 - Responsabilità della Banca: prova di autenticazione ed esecuzione di Operazioni di pagamento e di prelievo di contante

Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 23, 25 e 28, qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'Operazione di pagamento o un'Operazione di prelievo di contante già eseguita, o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onore della Banca provare che l'Operazione di pagamento o di prelievo di contante sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non abbia subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

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

#### Art. 28 - Responsabilità della Banca per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle Operazioni di pagamento

##### Art.28.1 - Operazione disposta dal Titolare

Fatti salvi gli articoli 26, 30 commi 2 e 4, e 28 quando l'Operazione di pagamento o di prelievo di contante è disposta dal Titolare, la Banca è

Quando la Banca è responsabile ai sensi del comma precedente, rimborsa tempestivamente al Titolare l'importo dell'Operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e, se l'Operazione è stata eseguita a valere su un conto di pagamento, ne ripristina la situazione come se l'Operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accreditamento sul conto di pagamento del Titolare non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo. Qualora il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario sia responsabile ai sensi del comma 1, mette tempestivamente l'importo dell'Operazione di pagamento a disposizione del Beneficiario o accredita immediatamente l'importo corrispondente sul conto di pagamento del Beneficiario medesimo. La data valuta dell'accreditamento sul conto di pagamento di quest'ultimo non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al Beneficiario in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di pagamento.

##### Art.28.2 - Operazione disposta dal Beneficiario

Fatti salvi gli articoli 26, 30 commi 2 e 4, e 28 quando l'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per il suo tramite, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del proprio utente della corretta trasmissione dell'ordine di pagamento alla Banca conformemente all'articolo 31 ed è tenuto a trasmettere l'ordine di pagamento in questione tempestivamente. In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al Beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di pagamento. Il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario per il rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 30 ed è tenuto a mettergli a disposizione l'importo dell'Operazione di pagamento non appena esso sia accreditato sul proprio conto di pagamento, applicando una data valuta che non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta. Nel caso in cui il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario non sia responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un'Operazione di pagamento ai sensi dei commi precedenti, la Banca è responsabile nei confronti del Titolare ed è tenuta a rimborsargli, tempestivamente, l'importo dell'Operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto. Tale obbligo non si applica se la Banca dimostra che il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario ha ricevuto l'importo dell'Operazione, anche se con lieve ritardo. In questo caso il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario accredita l'importo al proprio utente con data valuta non successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta. Indipendentemente dalla responsabilità di cui ai commi precedenti, quando un'Operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto i Prestatori di servizi di pagamento si adoperano tempestivamente e senza spese, su richiesta dei rispettivi utenti, a rintracciare l'Operazione di pagamento e li informano del risultato. I Prestatori di servizi di pagamento sono inoltre responsabili nei confronti dei rispettivi utenti di tutte le spese ed interessi loro imputati a seguito della mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'Operazione di pagamento.

#### Art. 29 - Circostanze abnormali e imprevedibili

La responsabilità della Banca, prevista dal Contratto, non comprende le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e i casi in cui la Banca e Nexi hanno agito per altri obblighi di legge.

#### Art. 30 - Obblighi del Titolare per l'utilizzo della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione

Il Titolare deve:

- custodire e fare buon uso della Carta;
- adottare misure di massima cautela, anche per conservare il PIN e gli elementi legati all'Autenticazione Forte del Titolare;
- rispettare le indicazioni di Nexi e quanto scritto nel Contratto;
- comunicare direttamente a Nexi, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta, al PIN o a tutti gli



# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

responsabile nei confronti di quest'ultimo della corretta esecuzione dell'ordine ricevuto, a meno che non sia in grado di provare al Titolare ed eventualmente al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'Operazione conformemente all'articolo 31.

In tale caso, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

altri elementi resi via via disponibili dall'Emittente ai fini dell'Autenticazione Forte del Titolare, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di furto dei dati della Carta (cosiddetto social engineering; es: phishing) e in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione degli stessi:  
– telefonando al Servizio Clienti presso il quale, oltre al contatto con l'operatore, è sempre attivo un sistema di chiamata con dispositivo automatico interattivo che consente di effettuare tale comunicazione;

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

- tramite accesso all'Area Personale del Sito Internet o dell'App di Nexi in cui sono presenti sezioni dedicate a tale comunicazione;
- dandone conferma su richiesta di Nexi con lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 giorni successivi, o con qualsiasi altro mezzo (recapiti cfr. art. 44);
- Infine, il Titolare è tenuto a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti per tutti i casi in cui il Gestore lo richieda;
- conservare copia della denuncia, a disposizione di Nexi, per almeno 12 mesi;

entro tale periodo, Nexi può chiedere copia della denuncia al Titolare, che deve trasmetterla entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta. Il Titolare può chiedere a Nexi, entro i 18 mesi successivi alla data della suddetta comunicazione, di fornirgli i mezzi per dimostrare di averla correttamente effettuata.

Dopo aver ricevuto la comunicazione, Nexi:

- blocca la Carta;
- ne vieta l'utilizzo;
- fornisce al Titolare una conferma del blocco;
- comunica il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto.

Quindi la Carta, anche se poi è ritrovata, non può più essere utilizzata e deve essere tagliata in due. A seguito del blocco della Carta per i motivi di cui a questo articolo, Nexi in automatico emette un duplicato, ove previsto, e lo invia al Titolare, all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o comunicato in seguito. Se non è possibile, il Titolare, è invitato a recarsi direttamente presso la Banca per l'emissione di una Carta sostitutiva. Il Titolare che rispetta gli obblighi di questo articolo non subisce alcuna perdita per l'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente. Resta la sua piena responsabilità se ha agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave, o non ha osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente previsti dal Contratto; in questo caso il Titolare sopporta tutte le perdite per Operazioni di pagamento o di prelievo di contante non autorizzate.

A meno che abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non subisce perdite:

- per l'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando Nexi non ha rispettato l'obbligo indicato all'art. 25 lett. c);
- se il Prestatore di servizi di pagamento del Titolare o del Beneficiario non esige un'Autenticazione Forte del Titolare;
- per l'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.

#### Art. 31 - Rimborso: tempi di esecuzione e data valuta

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

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

Quando l'Ordine di pagamento è disposto su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Prestatore di servizi di pagamento di cui si avvale il Beneficiario trasmette l'ordine alla Banca entro i limiti di tempo convenuti tra il Beneficiario e il proprio Prestatore di servizi di pagamento. Nel caso degli addebiti diretti, l'ordine viene trasmesso entro i limiti di tempo che consentono il Regolamento dell'Operazione alla data di scadenza convenuta.

La data valuta dell'accrédito sul conto di pagamento del Beneficiario non può essere successiva alla Giornata operativa in cui l'importo

#### Art. 33 - Operazioni di pagamento il cui importo non è noto in anticipo.

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

#### Art. 34 - Uso illecito della Carta

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

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

#### Art. 35 - Blocco della Carta

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

- a) la sicurezza della Carta;
- b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- c) qualora essi vengano a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità di agire del Titolare;
- d) se si verificano le ipotesi di cui all'art. 37.

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

La Banca e/o Nexi – tramite telefono, SMS, e-mail, via PEC o a mezzo lettera o altro mezzo di comunicazione – informano immediatamente il Titolare del blocco della Carta e della relativa motivazione. Se possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ex art. 126 TUB o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

Fermo restando quanto previsto dall'art 37, se cessano le ragioni che hanno portato al blocco della Carta, Nexi provvede a riattivare la Carta o, per i casi di blocco di sicurezza o sospetto di utilizzo fraudolento, ne emette un duplicato gratuito; diversamente, e se è necessario procedere all'emissione di una nuova Carta in luogo di un duplicato, tale richiesta dovrà essere inoltrata dal Titolare alla Banca o a Nexi. Se la Banca o a Nexi non vi hanno già provveduto, se cessano le ragioni che hanno determinato il blocco, il Titolare potrà chiedere alla Banca o a Nexi la riattivazione della Carta o l'emissione di un duplicato della Carta precedentemente bloccata (se possibile in base al motivo che ha determinato il blocco) telefonando al Servizio Clienti o con qualsiasi altro mezzo agli indirizzi/ recapiti indicati nel successivo art. 44.

#### Art. 36 - Clausola risolutiva espressa

Fatto salvo e in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 35, la Banca può dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

- (i) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (ii) utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (iii) infedele dichiarazione dei dati del Titolare resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- (iv) mancato puntuale ed integrale pagamento di ogni somma dovuta per



# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

dell'Operazione di pagamento è accreditato sul conto del Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario.

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

### Art. 32 - Sostituzione della Carta danneggiata

In caso di danneggiamento o smagnetizzazione della Carta la sua sostituzione potrà avvenire su richiesta del Titolare alla Banca o a Nexi telefonando al Servizio Clienti o rivolgendosi ai recapiti indicati all'art. 44. In alternativa alla sostituzione, la Banca provvederà ad emettere una nuova Carta. I corrispettivi relativi alla sostituzione della Carta sono riportati nel Documento di Sintesi.

qualsiasi titolo;

(v) individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D.Lgs. 231/2007;

(vi) mancata osservanza degli obblighi di cui agli artt. 8 (Uso della carta), 15 (Firma sulla Carta), 16 (Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia), 19 (Messaggi di Alert tramite notifiche APP e SMS relativi agli Ordini di pagamento e alle Operazioni di prelievo di denaro contante), 20 (Pagamenti), 22 (Comunicazioni di Operazioni di pagamento e di prelievo di contante non autorizzate o non correttamente eseguite), 26 (Responsabilità della Banca: utilizzo non corretto degli estremi della Carta o del PIN);

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

30 (Obblighi del Titolare per l'utilizzo della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione); 34 (Uso illecito della Carta); 35 (Blocco della Carta); 43 (Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali). La comunicazione di risoluzione del Contratto sarà inviata al Titolare tramite raccomandata A.R. con le modalità di cui all'art. 43.

In caso di risoluzione del Contratto, il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in un'unica soluzione, di ogni importo dovuto alla Banca e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti.

In caso diverso, Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo si considera illecito.

#### Art. 37 - Recesso delle Parti

##### Recesso del Titolare

Fermo restando quanto previsto dall'art. 5, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta da inviare tramite raccomandata A.R., per via telematica (e-mail o PEC) alla Banca, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 44. Il recesso è efficace dal momento in cui la Banca ne viene a conoscenza. In caso in cui il Cliente sia minorenne o comunque sottoposto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno, la richiesta di recesso dovrà essere necessariamente sottoscritta (oltre che dallo stesso Cliente) anche dal Genitore/Tutore/Curatore/ Amministratore di Sostegno.

##### Recesso della Banca e/o di Nexi

La Banca e/o Nexi possono recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 mesi e senza nessun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione a quest'ultimo tramite raccomandata A.R., per via telematica (e-mail o PEC), o con gli strumenti indicati 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 della Banca e/o di Nexi;
- senza preavviso e senza alcun onere a carico del Cliente, per un giustificato motivo che verrà reso noto al Cliente tramite raccomandata A.R., per via telematica (e-mail o PEC) con le modalità di cui all'art. 43. 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 l'insolvenza del Titolare, 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

In ogni caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) anteriormente alla data di efficacia del recesso: il Cliente deve pagare, entro 30 giorni dalla data di efficacia del recesso, ogni importo dovuto alla Banca e, se in possesso della Carta, deve invalidarla tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, Nexi e/o la Banca bloccano la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- il Titolare ha diritto al rimborso della quota di cui all'art. 6 in misura proporzionale al periodo di mancato utilizzo. Allo stesso modo, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche riferite al possesso della Carta e ai servizi accessori, queste saranno dovute dal Cliente solo in proporzione per il periodo precedente al recesso e, se pagate anticipatamente, sono rimborsate in proporzione;
- il Titolare (ed eventualmente il Genitore/Tutore/Curatore/ Amministratore di Sostegno) è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso della Carta successivamente alla cessazione del rapporto.

##### Ulteriori effetti del recesso

In tutti i casi di cui al presente articolo, il recesso comprende anche eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai

La documentazione informativa relativa alle coperture assicurative, offerte gratuitamente al Titolare, è pubblicata nell'Area Trasparenza (sezione "Assicurazioni") del Sito Internet.

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

#### Art. 39 - Modifiche al Contratto

Ogni modifica delle condizioni contrattuali ed economiche che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento e le relative informazioni ai sensi dell'art. 126-sexies del Testo Unico Bancario, è proposta e comunicata dalla Banca, con preavviso minimo di almeno 2 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 alla Banca, 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 alla Banca con le modalità e gli effetti di cui all'art. 37, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica.

La Banca può applicare modifiche dei tassi di cambio con effetto immediato e senza preavviso:

- favorevoli al Titolare;
- sfavorevoli al Titolare, quando la modifica dipende solo dalla variazione dei tassi di cambio di riferimento convenuti nel Contratto: in questo caso informa tempestivamente il Titolare con comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte in questo articolo.

Qualora il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, la proposta di modifica unilaterale è possibile solo se sussiste un giustificato motivo.

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

La proposta di modifica unilaterale si ritiene approvata se il Cliente non comunica alla Banca di recedere dal Contratto, senza spese, con le modalità e gli effetti di cui all'art. 37 entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica.

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

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo potranno essere effettuate con le modalità di cui all'art. 43.

Con le medesime modalità le suddette comunicazioni potranno essere trasmesse anche congiuntamente la messa a disposizione del Documento di Sintesi Annuale. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno esplicitamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

#### Art. 40 - Diritto ad ottenere copia del Contratto e del Documento di Sintesi

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

#### Art. 41 - Tempi massimi di chiusura del Contratto

I tempi massimi di chiusura del Contratto, in caso di recesso del Cliente, di 45 giorni dalla data di ricezione da parte della Banca della comunicazione di recesso.

#### Art. 42 - Cessione del Contratto/credito

La Banca può 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. 43, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Cliente.



# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### Art. 38 - Servizi accessori

La Banca e Nexi possono associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (ad esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza). L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti.

#### Art. 43 - Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali

Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo scritto fra la Banca e il Cliente, sono in italiano. L'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Titolare ai sensi del Contratto o da esso consentito – quali, a titolo meramente esemplificativo, eventuali notifiche e proposte di modifica unilaterale del Contratto – sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti indicati dal Titolare nel Modulo di Richiesta, o a quello successivamente comunicato ai sensi del presente articolo.

# REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

Tutte le comunicazioni per la quali è richiesta la forma scritta, in conformità con la normativa applicabile di volta in volta vigente, si intendono assolte anche se inviate su Supporto Durevole.

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 21 in merito alle comunicazioni periodiche, se non è escluso dalla legge o dal Contratto, la Banca e/o Nexi forniscono al Titolare le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole.

La Banca e/o Nexi possono, ad esempio, utilizzare la posta elettronica – all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta dal Titolare o al diverso indirizzo successivamente comunicato, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Le telefonate possono essere registrate.

Le comunicazioni e le informazioni di cui sopra possono anche essere messe a disposizione del Cliente sul Sito Internet, avvisando della pubblicazione il Titolare via e-mail. Il Titolare può cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione, comunicandolo alla Banca e/o Nexi con le modalità precedentemente indicate.

Se il Titolare è un minorenne o una persona soggetta a tutela/curatela/amministrazione di sostegno, l'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento ai sensi del Contratto o da esso consentito, sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/ recapiti del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno indicati nel Modulo di Richiesta.

Il Titolare si impegna a comunicare tempestivamente alla Banca e/o Nexi eventuali variazioni di residenza, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/o di ogni altro recapito e dato personale comunicato in precedenza e contenuto nel Modulo di Richiesta.

Tale comunicazione può avvenire in forma scritta a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta elettronica, oppure telefonicamente al Servizio Clienti.

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

### Art. 44 - Comunicazioni alla Banca e a Nexi

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

- se indirizzate alla Banca, al seguente indirizzo: Banca Progetto S.p.A. in A.S., Via Bocchetto 6 – 20123 Milano.
- se indirizzate a Nexi, al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA, Corso Sempione, 55 - 20149 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, e-mail, ecc.), il Titolare dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo o sul Sito Internet.

### Art. 45 - Reclami ricorsi e conciliazioni

Il Titolare (ed eventualmente il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno se il Titolare è minorenne o soggetto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno) può presentare reclami alla Banca, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., o via PEC, rispettivamente, ai seguenti recapiti:

- raccomandata a/r all' indirizzo di via Bocchetto 6 - 20123 Milano (MI);
- posta elettronica certificata all' indirizzo e-mail [bancaprogetto@pec.bancaprogetto.it](mailto:bancaprogetto@pec.bancaprogetto.it);
- posta elettronica ordinaria all' indirizzo e-mail [servizioclienti@contoprogetto.it](mailto:servizioclienti@contoprogetto.it).

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

La Banca risponde al reclamo entro 15 giornate lavorative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Se la Banca è impossibilitata a rispondere al reclamo entro le tempistiche indicate, può dare al Titolare una risposta interlocutoria spiegando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 giornate lavorative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza della Banca. Nei casi di risposta interlocutoria, la Banca deve comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 giornate lavorative. Se la Banca non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Titolare non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"). Tale "Guida" è disponibile sul Sito Internet, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultando 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. Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), previa registrazione. Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso. In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra descritta, il Titolare può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo alla Banca, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28), , il cui elenco è consultabile presso il Sito Internet <https://mediazione.giustizia.it> nella sezione dedicata. In ogni caso, per procedere all'eventuale via giudiziale, è necessario seguire prima questo procedimento di mediazione. In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Banca delle norme di cui al Titolo II del D. Lgs. 11/2010, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi del combinato disposto degli artt. 39 e 2, comma 4, lett. a) del D. Lgs. 11/2010). In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Banca in relazione all'emissione di Moneta Elettronica e alla gestione del relativo circuito di pagamento, sono applicabili sanzioni amministrative pecuniarie 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).

### Art. 46 - Lingua del Contratto, legge applicabile e Foro competente

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

Per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto è competente, in via esclusiva, il Foro dove il Cliente ha la residenza o il domicilio.

### Art. 47 - Controlli

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