

The logo features the text "Hello bank!" in a white, sans-serif font, centered within a blue speech bubble shape. The bubble has a tail pointing downwards and to the left.

Hello  
bank!

by BNL  
GRUPPO BNP PARIBAS

## **Conto corrente Hello! Money e Servizi Aggiuntivi**

Documentazione Contrattuale

INDICE	2
LETTERA DI PRESENTAZIONE DI CONTO CORRENTE	3
INFORMAZIONI GENERALI SULLA BANCA	3
<b>SEZIONE I - CONTO CORRENTE HELLO! MONEY</b>	<b>4</b>
I PARTE - REGOLE BASE DI CONTO CORRENTE	4
II PARTE - SINGOLI SERVIZI ACCESSORI AL CONTO CORRENTE	9
SEZIONE A - ASSEGNI	9
SEZIONE B - SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	10
CAPIRE L'ESTRATTO CONTO	17
<b>SEZIONE II - CARTA DI DEBITO HELLO! MAT</b>	<b>19</b>
<b>SEZIONE III - NORME E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO CHE REGOLA I RAPPORTI A DISTANZA TRA BANCA E CLIENTE</b>	<b>23</b>
CONDIZIONI GENERALI	23
CONDIZIONI SPECIALI	25
<b>SEZIONE IV – CONTRATTO UNICO PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO ED ACCESSORI HELLO! INVESTMENT</b>	<b>27</b>
INFORMAZIONI GENERALI SULLA BANCA, SUI SERVIZI D'INVESTIMENTO E SULLA SALVAGUARDIA DEGLI STRUMENTI FINANZIARI E DEI DEPOSITI DELLA CLIENTELA	27
SINTESI DELLA STRATEGIA DI CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA	28
SINTESI DELLA STRATEGIA DI ESECUZIONE E TRASMISSIONE ORDINI SU STRUMENTI FINANZIARI	29
DESCRIZIONE SINTETICA DELLA POLITICA DI GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE DESTINATA ALLA CLIENTELA	30
SINTESI DELLA POLITICA DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO	32
INFORMAZIONI SUGLI STRUMENTI FINANZIARI	35
PARTE "A" - LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI UN INVESTIMENTO IN STRUMENTI FINANZIARI	35
PARTE "B" - LA RISCHIOSITA' DEGLI INVESTIMENTI IN STRUMENTI FINANZIARI DERIVATI	38
PARTE "C" - LA RISCHIOSITÀ DI UNA LINEA DI GESTIONE DI PATRIMONI PERSONALIZZATA	39
TRATTAMENTO FISCALE DEI PRINCIPALI STRUMENTI FINANZIARI	41
CONDIZIONI GENERALI RELATIVE AL RAPPORTO BANCA-CLIENTE	41
CONDIZIONI SPECIALI RELATIVE AGLI SPECIFICI PRODOTTI/SERVIZI	45
SEZIONE I SERVIZI DI INVESTIMENTO	45
SOTTOSEZIONE A - DISPOSIZIONI COMUNI	45
SOTTOSEZIONE B - SERVIZIO DI DEPOSITO A CUSTODIA E/O AMMINISTRAZIONE DI STRUMENTI FINANZIARI	47
SOTTOSEZIONE C - RICEZIONE E TRASMISSIONE DI ORDINI, ESECUZIONE DI ORDINI PER CONTO DEI CLIENTI, NEGOZIAZIONE PER CONTO PROPRIO, COLLOCAMENTO DI STRUMENTI FINANZIARI, DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI FINANZIARI EMESSI DALLA BANCA E DA IMPRESE DI ASSICURAZIONE, CONCESSIONE DI FINANZIAMENTI	49
<b>SEZIONE V – CARTA DI CREDITO HELLO! DUO</b>	<b>53</b>
<b>LEGENDA</b>	<b>58</b>

Gentile Cliente,

da più parti viene segnalata l'esigenza di semplificazione e trasparenza della documentazione bancaria, spesso di difficile lettura e comprensione. La legge, d'altra parte, ci obbliga ad inserire molte informazioni che rendono i documenti lunghi e complicati. Noi abbiamo deciso, nell'assoluto rispetto della legge, di "riscrivere le regole" in un nuovo modo, semplice e chiaro. Abbiamo deciso di scrivere in questo modo in particolare i contratti di conto corrente, del bancomat e dei servizi che regolano i rapporti a distanza tra Banca e Cliente (canalità diretta). Come vedrà le "clausole" di questi contratti sono scritte perlopiù in forma di domanda e risposta, talvolta anche in corrispondenza di simboli grafici e di richiami di attenzione. Questa nuova impostazione Le consente una lettura agevole e di conseguenza una firma più consapevole. Inoltre, poiché tutti gli articoli di un contratto sono importanti, ma alcuni lo sono più di altri, perché applicati più spesso o perché contengono cose decisive da sapere, abbiamo dunque indicato di fianco ai punti più importanti alcuni simboli grafici (si veda legenda sotto), mettendo anche esempi pratici, in modo che Lei possa prestare ancora più attenzione e comprendere meglio il contenuto del contratto. Si precisa che il contenuto degli esempi, in taluni casi, è puramente indicativo. Pertanto, La preghiamo di verificare sempre le condizioni presenti nel frontespizio del contratto (cosiddetto Documento di Sintesi), che viene tempestivamente aggiornato ed inviato al Cliente alle scadenze stabilite. Le raccomandiamo di leggere attentamente tutto il documento che costituisce, anche se scritto in questo nuovo modo, l'accordo contrattuale; pertanto, con la firma di questi accordi, Lei e la Banca si impegnano al rispetto degli obblighi derivanti da questo contratto.

## LEGENDA



Simbolo che abbiamo messo a fianco di una clausola che abbiamo ritenuto opportuno suggerire di leggere con attenzione, considerata la sua utilità o importanza. Ciò non toglie, ovviamente, che tutte le clausole vanno lette attentamente.



Simbolo con cui abbiamo evidenziato le clausole che necessitano di un'approvazione specifica, fermo restando che l'elenco completo è contenuto nell'apposito riquadro contrattuale, da firmare. La legge, infatti, ha imposto che le clausole potenzialmente onerose per il Cliente debbano essere sempre specificatamente approvate dallo stesso, nel presupposto che in questo modo chi le firma faccia particolare attenzione.



Simbolo che indica un esempio illustrativo della relativa clausola contrattuale. Abbiamo ritenuto utile inserire esempi soprattutto nella parte dei bonifici e degli altri servizi di incasso e pagamento, considerato che in questa parte è importante capire le modalità e i tempi di esecuzione dell'ordine di pagamento del Cliente.

Altri simboli hanno infine una valenza illustrativa.

## INFORMAZIONI GENERALI SULLA BANCA

### Informazioni Generali

La Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. (in forma contratta "BNL SpA" e denominazione commerciale "BNL") ha sede legale in Roma, via V.Veneto 119 (cap 00187) e risulta iscritta nel Registro delle Imprese di Roma con numero d'iscrizione, codice fiscale e partita IVA 09339391006. La BNL è inoltre iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia al n. 78.60 ed è Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Nazionale del Lavoro, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari presso la Banca d'Italia al n. 1005. Il legale rappresentante della Banca è l'Amministratore Delegato. La BNL SpA è soggetta all'attività di direzione e coordinamento di BNP Paribas S.A. - Parigi ai sensi dell'art. 2497 cod. civ..

### Mezzi di comunicazione

Per ogni esigenza i clienti possono mettersi in contatto con la Banca attraverso il numero verde 800.900.099 o scrivendo alla sede legale all'indirizzo sopra riportato. La lingua ufficiale utilizzata sia nei rapporti Banca-Cliente che nella redazione della documentazione è l'italiano. I clienti, tuttavia, possono chiedere di ottenere documentazione in inglese o francese. La Banca si riserva la facoltà di accettare, ove possibile, la richiesta della clientela.

## SEZIONE I - CONTO CORRENTE HELLO!MONEY

### I PARTE - Regole base del conto corrente Hello! Money

#### Articolo 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

##### Che cos'è il conto corrente?

Il conto corrente bancario semplifica la gestione del denaro: il Cliente deposita in Banca i suoi risparmi, la Banca li custodisce e consente di regolare tramite il conto corrente una serie di servizi, quali per esempio accredito dello stipendio o della pensione, pagamenti, incassi, bonifici, domiciliazione delle bollette, assegni, oltre che il fido (ove richiesto) ed altri servizi per i quali il Cliente deve firmare un apposito contratto (come la carta di debito, per esempio Bancomat). Il Cliente può versare e prelevare denaro dal conto corrente in qualsiasi momento. Il conto può essere espresso non solo in euro, ma anche in una valuta diversa dall'euro (ad es. in dollari).

Un conto corrente particolare è il conto corrente vincolato con il quale la Banca svolge un servizio essenzialmente di deposito per conto del Cliente, custodendone il denaro e restituendolo alla scadenza convenuta corrispondendo degli interessi. I prelevamenti e/o l'estinzione anticipata prima della scadenza prevista e concordata comportano, da parte della Banca, l'applicazione di una penale calcolata sull'importo dell'estinzione (prelevamento) e della data dell'estinzione (prelevamento) stessa sino alla scadenza del vincolo. Alla scadenza prevista, salvo diverso accordo tra la Banca e il Cliente, il conto corrente vincolato si estingue, e la Banca provvederà a mettere a disposizione del Cliente l'eventuale saldo creditore che dovesse risultare a suo favore o a richiedere al Cliente stesso quanto fosse da lui dovuto.

#### Articolo 2 - APERTURA DEL CONTO



##### Come si apre?

Per richiedere l'apertura del conto corrente, il Cliente deve:

- fornire alla Banca almeno un documento di identità valido, il Codice Fiscale nonché ogni altro dato richiesto secondo la normativa vigente (come la natura e lo scopo del rapporto, l'eventuale titolare effettivo, ecc.);
- firmare il presente contratto tramite firma elettronica avanzata.



Considerato che il presente contratto viene aperto via Internet, qualora il Cliente intenda usufruire di servizi direttamente allo sportello o che, in ogni caso, richiedano la firma autografa (per esempio assegni), è necessario che il Cliente depositi alla Banca l'originale della propria. Per firma autografa depositata si intende quella inserita dal Cliente nello spazio del modulo di apertura dedicato alla firma (specimen di firma). È importante ricordare come si è firmato nello specimen. Infatti quando per compiere un'operazione è necessaria la firma del Cliente (per esempio assegni), tale firma deve corrispondere il più possibile a quella inserita sullo specimen. Nel caso in cui la Banca abbia dei dubbi che la firma sia proprio quella del Cliente, l'operazione richiesta può essere non eseguita, al fine di tutelare il Cliente dalle conseguenze di un'eventuale contraffazione della sua firma.

#### Articolo 3 - IDENTIFICAZIONE DEL CONTO

##### Come si può identificare un conto?

Un conto si identifica attraverso le coordinate bancarie. Le coordinate bancarie costituiscono un codice la cui finalità è quella di agevolare trasferimenti di denaro tra clienti di banche diverse attraverso procedure elettroniche.

In particolare, il codice IBAN - International Banking Account Number - è il codice bancario internazionale che individua in maniera univoca un conto corrente identificando paese, banca, agenzia dove il rapporto è intrattenuto e numero di c/c. E' bene tenere con sé l'IBAN perché esso deve essere fornito ogni volta che si effettua un'operazione (ad esempio bonifico). L'IBAN è indicato nell'estratto conto periodico del Cliente e può essere verificato con l'aiuto dei servizi a distanza (Banca via Internet).

#### Articolo 4 - RAPPRESENTANZA

##### Possono operare altre persone, diverse dal Cliente, sul conto?

Sì, a condizione che il Cliente le abbia autorizzate, in forma scritta, precisando, sempre per iscritto, entro quali limiti possono operare. Queste persone autorizzate dal Cliente dovranno depositare la loro firma in Banca. L'autorizzazione può riguardare tutte le facoltà del Cliente o parte di esse, quali, ad esempio, emissione di assegni bancari; versamento e/o prelievo di somme; deleghe di pagamento o riscossione; ecc.

##### E' possibile nel tempo revocare e/o modificare i poteri concessi dal Cliente ad altre persone? Queste persone possono rinunciare ai poteri loro concessi?

Sì, purché le revoche e le modifiche dei poteri concessi alle persone autorizzate, come pure le rinunce da parte delle persone stesse, vengano comunicate per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata.



Queste revoche, modifiche, rinunce non avranno effetto, e il Cliente non potrà contestarle, finché la Banca non avrà ricevuto la relativa comunicazione e non sia trascorso il tempo ragionevolmente necessario per provvedere; ciò vale anche se le revoche, modifiche o rinunce alle facoltà concesse sono state depositate e pubblicate come previsto dalla legge o comunque rese note con mezzi adeguati. Il Cliente non potrà contestare alla Banca altre cause di interruzione dei poteri di rappresentanza concessi, fino a quando la Banca non ne ha avuto notizia legalmente certa.

#### Articolo 5 - COINTESTAZIONE

##### Il conto può essere intestato a più persone?

Sì, il conto può essere intestato a più persone (cosiddetto conto cointestato). In questo caso, i cointestati potranno compiere le operazioni separatamente, cioè ognuno da solo ma con effetto su tutti (si chiama "potere di firma disgiunta");

##### In caso di conto cointestato chi risponde nei confronti della Banca?

I cointestati risponderanno nei confronti della Banca tutti insieme (cosiddetta responsabilità solidale) tra loro delle eventuali esposizioni (cioè conto con saldo debitore) che, per qualsiasi ragione, si venissero a creare sul conto, anche se prodotte dalle disposizioni di uno solo dei cointestati.

##### In un conto cointestato, chi può nominare le persone autorizzate ad operare sul conto stesso?

Sia in un conto a firme congiunte che in un conto a firme disgiunte, le persone autorizzate a rappresentare i cointestati dovranno essere nominate per iscritto da tutti, secondo le regole previste dall'art. 4. Tuttavia, in un conto a firme disgiunte la revoca dei poteri di rappresentanza può essere fatta anche da uno solo dei cointestati, mentre la modifica delle facoltà concesse dovrà essere fatta da tutti. Per la forma e gli effetti delle nomine, le revoche, le modifiche e le rinunce si veda quanto stabilito dall'art. 4.

Le altre cause di interruzione delle facoltà di rappresentanza avranno effetto anche se relative soltanto ad uno dei cointestatari. In ogni caso però si applica quanto disposto dall'art. 4.

#### **Le comunicazioni vengono inviate a tutti?**

Non necessariamente; la Banca, infatti, in assenza di specifici accordi, invia le comunicazioni, le notifiche e gli estratti conto ad una sola persona, con piena validità nei confronti anche delle altre persone cointestatatarie del conto. La scelta, in assenza di specifiche indicazioni da parte dei clienti, ricadrà sul primo nominativo.

#### **Cosa succede in caso di morte o sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatari del conto?**

In caso di morte, la Banca, anche per rispettare specifiche norme di legge soprattutto in materia fiscale, provvede al blocco del conto in modo che gli eredi possono fornire la documentazione per la successione (certificato di morte, dichiarazione sostitutiva o atto notorio, dichiarazione di successione laddove necessaria, testamento se esistente), e riconosce poi il saldo disponibile agli eredi e ai clienti superstiti, secondo le rispettive quote loro spettanti. In caso di sopravvenuta incapacità, la Banca aggiorna i dati del conto inserendo quelli del legale rappresentante (es. amministratore di sostegno, tutore) sulla base dei documenti prodotti, consentendo a quest'ultimo l'operatività sul conto. In ogni caso, la Banca ha diritto di pretendere l'intervento di tutti i cointestatari, degli eventuali eredi e del legale rappresentante dell'incapace se almeno uno di essi comunica alla Banca la sua opposizione anche solo con lettera raccomandata.



### **Articolo 6 - ACCREDITI E ADDEBITI**

#### **Come vengono registrati gli accrediti e gli addebiti sul conto?**

In generale, le somme di denaro versate o prelevate direttamente dal Cliente e quelle che la Banca accredita e addebita per conto dello stesso sono riportate sul conto corrente attraverso registrazioni, dette di accredito se a suo favore e di addebito nell'ipotesi opposta. Le operazioni di accredito determinano una variazione in aumento delle somme raccolte, quelle di addebito invece una loro diminuzione. Più in particolare, se il Cliente non comunica istruzioni contrarie, la Banca registra in conto corrente tutti gli accrediti disposti da terzi in favore del Cliente, ferma restando la possibilità per la Banca di non procedere a tali accrediti in presenza di un giustificato motivo. Sul punto, si veda, per un maggior dettaglio, le successive clausole relative alle sezioni sui servizi di incasso e pagamento.

#### **Quando il Cliente ha la disponibilità delle somme accreditate sul conto?**

Ad ogni accredito o addebito, la Banca assegna tre tipologie di date (contabile, valuta e disponibile).



La data contabile rappresenta il momento in cui viene effettivamente eseguita la registrazione.

La data valuta invece è la data da cui decorrono gli interessi sull'importo dell'operazione, senza conferire al Cliente la disponibilità delle somme accreditate. La possibilità di utilizzare effettivamente queste somme si ha solo dalla data di disponibilità economica. Le tre fasi possono avvenire in momenti diversi e la loro decorrenza dipende dal tipo di operazione.



Ad esempio, il Cliente versa in Banca un assegno bancario, tratto su una banca italiana diversa dalla Banca, lunedì 19 febbraio (data contabile); giovedì 22 febbraio è la data valuta; venerdì 23 febbraio è la data di disponibilità economica.

#### **La Banca può addebitare in conto delle somme precedentemente accreditate?**

Di regola no; tuttavia, in particolari situazioni (ad esempio, mancato incasso di titoli versati sul conto salvo buon fine), la Banca si riserva il diritto di addebitare le somme precedentemente accreditate e ciò, in casi eccezionali (ad es. insolvenza di chi deve pagare l'assegno), anche prima della verifica o dell'incasso. La Banca è altresì autorizzata dal Cliente, per sé e per i suoi aventi diritto, ad addebitare sul conto corrente gli importi della pensione del Cliente o di altre erogazioni della stessa natura da parte dell'Inps precedentemente accreditati sul conto, nel caso in cui l'Inps stessa ne richieda la restituzione direttamente alla Banca, in quanto dichiarati dall'ente pensionistico come non dovuti.

### **Articolo 7 - COSTI**

#### **Quanto costa il conto?**

In linea generale, i costi sono determinati da un canone per la tenuta del conto, da spese per la registrazione di ogni operazione e da commissioni per l'esecuzione delle singole operazioni, la cui misura varia a seconda della loro tipologia (ad esempio: prelievo di contante, utilizzo del bancomat, incasso assegni). Gravano sul Cliente anche gli oneri fiscali (ad esempio bollo) e le spese postali per la corrispondenza.



I vari costi del conto sono riportati nel Documento di Sintesi. Il Documento di Sintesi si trova nel frontespizio di questo contratto e ne forma parte integrante. In ogni caso la Banca, almeno una volta l'anno, invia al Cliente un Documento di Sintesi (cosiddetto periodico) con il riepilogo di tutte le condizioni economiche applicate al conto.

### E se il conto dovesse finire "in rosso", quanto si paga?



In assenza di fido, nel caso in cui l'importo degli addebiti ecceda quello degli accrediti, il conto presenta un saldo debitore per il Cliente (il conto finisce "in rosso" e si verifica di conseguenza lo scoperto di conto).



Considerato che lo scoperto di conto non è una situazione regolare, di norma la Banca non lo concede. Pertanto il conto non finisce in rosso in quanto la Banca, una volta verificata l'assenza di soldi sufficienti, non eseguirà gli ordini di pagamento disposti dal Cliente. Nei casi in cui lo scoperto di conto viene concesso, la Banca applica un tasso di interesse debitore, fino a quando non siano stati effettuati i versamenti necessari per rientrare dello scoperto e può applicare anche commissioni (ad esempio, commissione di manca fondi per la valutazione creditizia necessaria ad autorizzare o negare l'operazione) nella misura prevista nel Documento di Sintesi. Lo scoperto va distinto dal caso in cui il saldo è debitore ma il conto è assistito da un fido. Mentre infatti lo scoperto di conto ha carattere episodico e richiede il pronto rimborso del debito verso la Banca, il fido rappresenta una somma di denaro che la Banca concede al Cliente e che questi può utilizzare liberamente; richiede la firma di un apposito contratto che ne regola l'ammontare e le condizioni (ad esempio: tasso di interesse). L'utilizzo del conto oltre il limite di fido genera anch'esso lo scoperto di conto, di cui al precedente paragrafo.



Ad esempio, un conto con saldo debitore di 600 euro, non assistito da alcun fido, presenta uno scoperto di conto di 600 euro. Su questo importo di 600 euro, la Banca applica il tasso debitore, più le eventuali commissioni (es. commissione di manca fondi).

Se invece il conto è assistito da un fido di 500 euro, vi sarebbe uno scoperto di conto di 100 euro.

In questo caso, considerato che c'è un fido, applica sui 500 euro del fido il tasso relativo al fido (indicato nel Documento di Sintesi del contratto di fido); sui 100 euro dello scoperto, il tasso debitore, più le eventuali commissioni (es. commissione di manca fondi).

### Qual è il tasso di interesse che riceve il Cliente?

Il Cliente riceve il tasso ordinario indicato nel Documento di Sintesi, oltre ad una remunerazione aggiuntiva (costituita da un premio giacenza e un premio fedeltà, come sotto indicati) in relazione alle nuove somme di denaro trasferite sul conto corrente tramite bonifici o assegni provenienti da altre banche (c.d. "New Cash"). Non sono considerate "New Cash" le somme di denaro provenienti da altri conti correnti di cui il Cliente risulti titolare o cointestatario presso la Banca, né le somme derivanti da disinvestimenti di prodotti di risparmio amministrato detenuti presso la Banca o prodotti di risparmio gestito o assicurativi intermediati dalla Banca, né la remunerazione aggiuntiva costituita dal premio giacenza e dal premio fedeltà (vedi anche paragrafo seguente).

La liquidazione del tasso ordinario e della remunerazione aggiuntiva avviene con periodicità fissa alle date di chiusura contabile del conto così come previsto dall'art. 10 (di regola trimestralmente).

### Come si calcolano il premio giacenza e il premio fedeltà?

Il premio giacenza dipende dall'ammontare di giacenza media di "New Cash" contabilizzato sul conto nel trimestre di riferimento. Per consentire flessibilità in fase di apertura, la giacenza media del primo trimestre è calcolata a decorrere dalla data di apertura del conto alla data di fine trimestre, purché tale periodo sia superiore a 10 giorni di calendario. Se tale periodo fosse invece inferiore a 10 giorni di calendario, per l'applicazione dei premi sarà considerato come primo trimestre il trimestre successivo a quello dell'apertura del conto. Le fasce di giacenza media di "New Cash" e i relativi tassi sono indicati nell'apposita tabella del Documento di Sintesi.

Il premio fedeltà viene riconosciuto in aggiunta al tasso ordinario qualora il Cliente mantenga per almeno due trimestri consecutivi una determinata soglia di giacenza media originata da New Cash, secondo i seguenti criteri:

- 1) nel caso in cui la fascia di giacenza media di New Cash nel trimestre di riferimento sia la medesima rispetto a quella della fascia di giacenza media di New Cash di provenienza (ossia del trimestre precedente), il Cliente riceverà il premio fedeltà previsto per la relativa fascia;
- 2) nel caso in cui la fascia di giacenza media di New Cash nel trimestre di riferimento sia inferiore rispetto a quella della fascia di giacenza media di New Cash di provenienza (ossia del trimestre precedente), il Cliente riceverà il premio fedeltà previsto per la fascia inferiore;
- 3) nel caso in cui la fascia di giacenza media di New Cash nel trimestre di riferimento sia superiore rispetto a quella della fascia di giacenza media di New Cash di provenienza (ossia del trimestre precedente), il Cliente non riceverà il premio fedeltà, ma riceverà comunque il tasso previsto per la fascia di giacenza superiore.

Le fasce di giacenza media di New Cash e i relativi tassi, nonché i tassi premi fedeltà, sono indicati nell'apposita tabella del Documento di Sintesi



Ad es., il conto viene aperto il 1 aprile e in quella data vengono depositati €20.000, di cui €15.000 sono nuove somme di denaro trasferite in Banca tramite un bonifico da un'altra banca (ossia "New Cash") e €5.000 sono somme trasferite da un conto detenuto presso la Banca. Il 30 giugno (data di chiusura contabile del secondo trimestre) la Banca accrediterà:

gli interessi maturati, secondo il tasso ordinario, sulle somme depositate (€20.000);

Il premio giacenza maturato sulla giacenza media "New Cash" (€15.000), secondo il tasso previsto per la relativa fascia di giacenza.

Il 1 luglio il Cliente effettua un bonifico di €2.000. Tale somma sarà sottratta in prima battuta dalle somme che non si qualificano come "New Cash". Il 30 settembre quindi la Banca accrediterà:

gli interessi maturati, secondo il tasso ordinario, sulle somme depositate (ora scese a €18.000);

Il premio giacenza, maturato sulla giacenza media "New Cash" (rimasta a €15.000), secondo il tasso previsto per la relativa fascia di giacenza;

Il premio fedeltà, maturata sulla giacenza media "New Cash" (rimasta a €15.000) grazie ai due trimestri consecutivi di permanenza sul conto, secondo il tasso previsto per la relativa fascia di giacenza.

Laddove non vi fossero altre movimentazioni, il 31 dicembre la Banca accrediterà: gli interessi maturati secondo il tasso ordinario sulle somme depositate (€18.000);

Il premio giacenza, maturato sulla giacenza media "New Cash" (€15.000), secondo il tasso previsto per la relativa fascia di giacenza;

Il premio fedeltà, maturato sulla giacenza media "New Cash" (€15.000) grazie ai tre trimestri consecutivi di permanenza sul conto, secondo il tasso previsto per la relativa fascia di giacenza.



Nel trimestre in cui viene richiesta la chiusura del conto (vedi art. 12 per maggiori dettagli) né nel successivo eventualmente necessario per la materiale chiusura, non vengono riconosciuti premio giacenza e premio fedeltà dei rispettivi trimestri di riferimento (ad esempio: richiesta da parte del Cliente in data 28 marzo, completamento processo di estinzione e effettiva chiusura del conto in data 2 aprile).



## Articolo 8 - GARANZIE E COMPENSAZIONE

**La Banca può trattenere o si può soddisfare sulle somme e le altre attività del Cliente (es. titoli a custodia, altri conti correnti, altre attività)?**

Sì, la Banca, in caso di eventuali inadempienze del Cliente, si riserva il diritto di rivalersi (cosiddetto diritto di pegno e di ritenzione) su tutto

ciò che essa detiene (o deterrà) per conto del Cliente. Se il Cliente effettua a favore della Banca una cessione di credito oppure costituisce un pegno per una determinata ragione, tali garanzie coprono anche ogni altro debito del Cliente verso la Banca, anche se non scaduto o non esattamente quantificabile.

#### **La compensazione opera anche per debiti derivanti da un conto corrente cointestato?**

Sì, in generale vi è compensazione (legale) quando la Banca ha un credito verso il Cliente che sia determinato (liquido) e scaduto (esigibile) (quindi, per esempio, il conto in rosso) e, al tempo stesso, su un conto corrente (o altro deposito) che il Cliente ha presso la Banca (qualunque sia la agenzia) ci sono soldi, o in ogni caso la Banca detiene delle somme del Cliente. Nel caso particolare di un conto andato in rosso intestato a più persone, la Banca ha facoltà di valersi della compensazione, sino a quando non venga coperto. l'intero credito risultante dal saldo del conto, anche nei confronti di conti e di rapporti intestati singolarmente ad alcuni soltanto dei cointestatari.



### **Articolo 9 - INVIO COMUNICAZIONI**

#### **La Banca a quale indirizzo invia le comunicazioni che riguardano il conto?**

La Banca invierà le comunicazioni (ad. es. lettere, estratti conto, ecc.), incluse le comunicazioni informative previste per legge nonché quelle per la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (di cui all'art. 11 e all'art. 20), tramite appositi messaggi direttamente nell'area privata del Cliente del sito [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it). Se il Cliente, in alternativa alla forma dematerializzata, preferisce utilizzare la forma cartacea per ricevere le predette comunicazioni, può richiederlo alla Banca indicando un apposito domicilio. La modifica della tecnica di comunicazione può essere effettuata attraverso la funzionalità apposita prevista all'interno dell'area privata del sito [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it). Resta inteso che, in caso di comunicazione cartacea, qualora la documentazione sopra descritta dovesse essere restituita alla Banca, anche a causa della mancata comunicazione da parte del Cliente di variazioni di indirizzo, con espressioni del tipo: "destinatario trasferito, sconosciuto, indirizzo errato o inesistente", o altre espressioni equivalenti, la Banca sospenderà l'inoltro di detta documentazione dopo tre tentativi di recapito con esito negativo.

Il Cliente può sempre modificare la modalità di comunicazione utilizzata (cartacea o elettronica).

#### **Chi può variare, nel corso del rapporto, il soggetto indirizzo?**

Il Cliente, oppure, in caso di rapporto intestato a più persone, anche uno solo dei cointestatari, con gli effetti di cui al precedente art. 5, esonerando la Banca da qualunque responsabilità.



### **Articolo 10 – MOVIMENTAZIONI DEL CONTO**

#### **Come vengono calcolate le movimentazioni del conto?**

La Banca contabilizza sul conto tutte le operazioni di addebito e di accredito effettuate su di esso e provvede trimestralmente (salvo diverso accordo) alla chiusura contabile del conto stesso (per chiusura contabile s'intende il momento in cui la Banca, in relazione al saldo contabile esistente in quel momento, determina le competenze in favore o a carico del cliente). Al momento della chiusura contabile, la Banca effettua il calcolo degli interessi creditori e debitori, delle commissioni, delle spese ed applica le trattenute fiscali di legge. La somma risultante dal predetto calcolo viene registrata in conto e la parte relativa agli interessi debitori resta infruttifera.

#### **Come vengono portate a conoscenza del Cliente le movimentazioni del conto?**

La Banca, entro 30 giorni dalla data di ogni chiusura contabile, invia al Cliente l'estratto conto, secondo la tempistica concordata, di regola ogni tre mesi. L'estratto conto fornisce completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto attraverso il riepilogo dettagliato delle operazioni che hanno interessato il conto, dei costi sostenuti dal Cliente e degli interessi a lui riconosciuti.

#### **Come ci si può opporre a movimentazioni che al Cliente non risultano effettuate?**



Fermo restando l'articolo 27 della sezione relativa ai servizi di incasso e pagamento, per opporsi, il Cliente deve inviare alla Banca un reclamo scritto entro 60 giorni da quando riceve l'estratto conto. Se non si oppone, significa che il Cliente approva l'estratto conto. Tuttavia, qualora si voglia contestare la validità e l'efficacia dei rapporti che sono alla base delle operazioni che hanno determinato gli addebiti e gli accrediti (ad esempio, accredito degli interessi ad un tasso inferiore a quello concordato), se ne può ottenere la correzione entro 10 anni dalla data di ricevimento dell'estratto conto.



## **Articolo 11 - MODIFICHE UNILATERALI**

### **La Banca può modificare d'iniziativa le condizioni del conto?**

La legge (l'articolo 118 del decreto legislativo 385 del 1993) consente di prevedere in contratto tale facoltà qualora sussista un giustificato motivo.

Pertanto, nel presente contratto, la Banca, in presenza di un giustificato motivo, si riserva la facoltà di modificare d'iniziativa i tassi, i prezzi e le altre condizioni economiche e normative, con preavviso di almeno due mesi e facoltà di recedere da parte del Cliente entro la data prevista per l'applicazione della modifica, senza penalità e spese di chiusura. Se il Cliente riceve nel corso del rapporto una comunicazione contenente la proposta di modifica unilaterale, vuol dire che la Banca sta esercitando la facoltà prevista in questo articolo di modificare il contratto. Se il Cliente non è d'accordo con le modifiche proposte, può sempre chiudere il conto, senza pagare penalità o spese di chiusura, entro due mesi (o secondo la diversa tempistica prevista dalla normativa in vigore) dal ricevimento della comunicazione. Le modifiche dei tassi conseguenti a variazioni di specifici parametri prescelti non sono soggette ad alcun obbligo di comunicazione da parte della Banca (es. variazioni del tasso Euribor). Per quanto riguarda i servizi di incasso e pagamento si rinvia alle disposizioni della successiva II PARTE.

## **Articolo 12 - CHIUSURA DEL CONTO**

### **Si può chiudere il conto?**



Il conto corrente è un contratto a tempo indeterminato (cioè non ha una scadenza). Sia la Banca che il Cliente possono chiudere il conto, esercitando il cosiddetto diritto di recesso.

### **Quando e come?**

Il Cliente può in ogni momento chiudere il conto, purché il conto stesso non presenti un saldo debitore, senza che ci sia bisogno di un preavviso, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dalla Banca e non dovrà pagare penalità o spese.

La Banca può chiudere il conto senza preavviso, in presenza di un giustificato motivo, oppure con il preavviso di 60 giorni dato in forma scritta. Resta fermo che, salvo diverso accordo, sia la Banca che il Cliente possono sempre esigere l'immediato pagamento di tutto quanto comunque dovuto.

### **Come si chiude un conto cointestato a firme disgiunte?**

In ipotesi di conto a firme disgiunte, per chiudere il conto occorrerà comunque la firma di tutti.

### **E se non vi è l'accordo di tutti i cointestatari per chiudere il conto?**

Qualora non vi sia l'accordo di tutti, sia in caso di conto cointestato a firme disgiunte che congiunte, il singolo cointestatario potrà da solo chiedere il recesso dal conto. In questo caso, la Banca si riserva la facoltà di chiudere il conto nei confronti dei cointestatari rimasti.

### **Si può recedere dai singoli servizi accessori previsti dalle successive Sezioni del contratto?**

Sì, si può recedere anche solo da uno dei servizi accessori previsti dalle successive Sezioni del contratto.

Se però si chiude il conto, automaticamente si recede anche da tutti gli altri servizi accessori

## **Articolo 13 - RECLAMI**



### **Come si può reclamare nei confronti della Banca?**

Per eventuali contestazioni relative all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, Via Vittorio Veneto 119, 00187 Roma, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Fermo restando il diritto di fare un esposto alla Banca d'Italia, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può alternativamente:

- attivare presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), qualunque sia il valore della controversia – sia congiuntamente alla Banca che in autonomia – una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la Banca per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, secondo quanto più avanti precisato;
- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organo competente per le controversie relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Banca. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria, sempre tenendo conto di quanto più avanti precisato;
- attivare presso il suddetto Conciliatore Bancario Finanziario, qualunque sia il valore della controversia, una procedura arbitrale (ai sensi degli artt. 806 e ss. del c.p.c.), a norma del Regolamento da esso emanato, consultabile sul predetto sito.

In ogni caso, il Cliente, per poter fare causa alla Banca davanti al Giudice Ordinario, deve prima alternativamente:

- effettuare il tentativo di mediazione obbligatoria, previsto e disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 (e successive modifiche della L. 98/2013), ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro (tra i quali il predetto Conciliatore Bancario Finanziario);
- esperire il procedimento davanti al citato Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

### **Quali sanzioni sono previste?**

Ai sensi della normativa vigente, per la grave inosservanza degli obblighi previsti dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 - emanato in attuazione della Direttiva CE 2007/64 in materia di servizi di pagamento e delle relative misure di attuazione - sono previste sanzioni nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento, incluso, in caso di reiterazione delle violazioni, la sospensione dell'attività di prestazione di servizi di pagamento. Sono previste, inoltre, sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, oltre che nei confronti dei dipendenti del prestatore di servizi di pagamento o di coloro che operano nell'organizzazione di quest'ultimo, anche sulla base di rapporti diversi dal lavoro subordinato.

## **Articolo 14 - LEGGE LINGUA DEL CONTRATTO**

### **Quale legge si applica a questo contratto?**

Questo contratto, redatto in lingua italiana, è disciplinato dal diritto italiano.

## **II PARTE - Singoli servizi accessori al conto corrente**



## SEZIONE A-ASSEGNI

### Articolo 15 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO



#### Checos'è un assegno?

Un assegno è un mezzo di pagamento che fornisce a chi lo riceve il diritto di incassare la somma indicata.

L'assegno deve essere considerato un mezzo di pagamento rischioso in quanto, tra l'altro, può essere alterato, smarrito o sottratto e quindi utilizzato da altri in modo improprio. Inoltre, considerato che comporta tempi di lavorazione più lunghi e un rischio per il sistema bancario, in generale ha dei costi più elevati rispetto ad altri mezzi di pagamento più sicuri (es. bonifici).

#### Quanti tipi di assegni ci sono?

Gli assegni possono essere o bancari oppure circolari. In questo contratto sono disciplinati gli assegni bancari, in quanto per gli assegni circolari non è necessario che il richiedente abbia un rapporto di conto corrente con la banca emittente. In ogni caso, l'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca autorizzata su richiesta di un Cliente che fornisce le somme necessarie per la sua emissione.

L'assegno circolare è pagabile su presentazione allo sportello ovvero può essere versato sul proprio conto.

#### Quanto costa un assegno?

I costi dei singoli servizi dell'assegno sono indicati nel Documento di Sintesi frontespizio di questo contratto.

#### Quali sono le caratteristiche dell'assegno bancario?

L'assegno bancario è un titolo di credito che contiene un ordine di pagare una somma di denaro al beneficiario indicato nell'assegno. In termini tecnici si parla del traente, cioè colui il quale firma l'assegno, il quale ordina al trattario (banca dove ha il conto) di pagare il beneficiario. L'importo degli assegni è sempre accreditato con riserva di verifica e salvo buon fine, anche nel caso di assegni bancari emessi sulla stessa dipendenza che effettua l'accredito.

L'assegno è trasferibile a un altro beneficiario mediante girata salvo che non vi sia apposta la clausola "non trasferibile", nel qual caso l'assegno può essere pagato solo al beneficiario che non può girare l'assegno ma solo incassarlo presso una banca.



Gli assegni di importo superiore ai limiti previsti dalle disposizioni pro tempore vigenti devono obbligatoriamente contenere la clausola "non trasferibile".

### Articolo 16 - CONVENZIONE ASSEGNI

#### Come si fa ad avere un libretto degli assegni?

Salvo diverso accordo, e fino ad eventuale revoca, insieme al conto corrente, il Cliente ottiene la "Convenzione di assegno" (cioè la possibilità di emettere assegni). Se si vuole un libretto degli assegni, è possibile richiederlo all'interno dell'area privata del sito [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it). La richiesta contiene la dichiarazione del Cliente di non aver subito la revoca dall'emettere assegni.

#### Il libretto degli assegni viene fornito con i moduli già recanti la clausola "non trasferibile" oppure no?

La Banca fornisce il libretto con moduli già provvisti con clausola "non trasferibile", salvo specifica richiesta del Cliente di ottenere un libretto con assegni liberi. In questo caso il Cliente dovrà pagare l'apposita imposta prevista dalla normativa fiscale.

#### Cosa succede se un assegno viene smarrito o sottratto?

Fermo restando che il Cliente deve custodire con ogni cura il libretto degli assegni, il Cliente stesso deve comunicare immediatamente e per iscritto alla Banca la perdita o sottrazione del libretto o dei singoli moduli di assegni. Da questo momento il Cliente non sarà responsabile delle conseguenze dannose derivanti dall'uso abusivo o illecito degli assegni persi o sottratti.

#### Ma possono essere emessi assegni in una valuta diversa da quella in cui è espresso il conto?

Sì, se il Cliente ha un conto in euro, può decidere di emettere un assegno in un'altra valuta (tra quelle più comuni: dollari, yen, franchi svizzeri, ecc); ugualmente, se il Cliente ha un conto in una valuta diversa dall'euro, può decidere di emettere un assegno in un'altra valuta, incluso l'euro.

Nel primo caso (conto in euro), il Cliente deve aver cura di:

- cancellare la parola "euro" ed indicare, immediatamente dopo, la sigla della valuta estera;
- cancellare la parola "euro" (e il relativo simbolo) ed indicare per esteso la valuta e l'importo in lettere;
- mettere un'ulteriore firma (oltre quella di traente), accanto all'importo in lettere, per confermare le modifiche effettuate. Nell'altro caso (conto in valuta diversa dall'euro), il Cliente deve aver cura di:
  - indicare la sigla della valuta immediatamente prima dell'importo in cifre;
  - indicare per esteso la valuta e l'importo in lettere.

Queste operazioni sono regolate al tasso di cambio del listino BNL del giorno di estinzione dell'assegno; si applicano, inoltre, le commissioni per il cambio pubblicizzate in base alla normativa sulla trasparenza bancaria.

#### Cosa succede quando il contratto di conto corrente o la Convenzione di assegno vengono chiuse?

In questi casi il Cliente deve restituire i moduli non utilizzati alla Banca; la Banca non deve pagare gli assegni emessi con data successiva a quella in cui il recesso è divenuto effettivo secondo quanto stabilito dal presente contratto.

### Articolo 17 - INCASSO DEGLI ASSEGNI

#### Come si incassa un assegno?

Se si riceve un assegno con scritto il proprio nome nel campo destinato al beneficiario, si può presentare l'assegno alla propria banca, che s'impegna ad attivare la procedura d'incasso presso la banca emittente e ad accreditare la somma sul conto.

#### Entro quanto tempo si deve presentare un assegno?

L'assegno deve essere presentato al pagamento nel termine di 8 o 15 giorni dall'emissione a seconda che sia pagabile nello stesso comune di emissione ovvero in altro comune dello Stato. Se viene presentato dopo, la Banca potrebbe non pagarlo se ciò viene richiesto dal traente.

#### Cos'è inteso per "assegno scoperto"?

Un assegno è scoperto quando il saldo disponibile del conto corrente di chi lo ha emesso non è sufficiente a coprirne l'importo. Inoltre se il Cliente ha più di un conto, la Banca non è tenuta al pagamento degli assegni emessi su conti con disponibilità insufficiente, indipendentemente dalla eventuale presenza di somme di denaro sufficienti su altri conti intestati allo stesso Cliente.



L'emissione di un assegno scoperto non è una cosa da prendere alla leggera, perché si tratta di un grave illecito, sanzionato dalla legge. Quando si firma un assegno, quindi, è molto importante essere sicuri di avere sul conto corrente la disponibilità dell'intera cifra indicata.

Questa disponibilità deve permanere per diversi giorni, finché non si è sicuri che l'assegno sia stato addebitato.

#### **Possono essere presentati all'incasso anche assegni emessi sull'estero?**

Sì, possono essere presentati all'incasso anche assegni emessi sull'estero ma nel caso in cui però viene girato un assegno (o anche una cambiale) emesso sull'estero occorre avere alcune cautele: le banche degli Stati Uniti e di altri paesi, impongono al cedente di garantire il rimborso della somma qualora, successivamente al pagamento, sorgano contestazioni (riguardanti irregolarità formali oppure l'autenticità e la completezza di una o più firme di girata). Se tali contestazioni vengono avanzate dalla Banca estera che ha pagato, colui che ha girato il titolo è tenuto a rimborsare la somma, anche a fronte della presentazione non del titolo di credito, ma di documenti idonei alla legittimazione della richiesta di rimborso.



### **SEZIONE B - SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO**

#### **Articolo 18 - NORME GENERALI SUI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO**

Questa sezione regola la prestazione dei servizi di incasso e pagamento (es. bonifici) tra la Banca e il Cliente. I servizi di incasso e pagamento previsti nella presente sezione, oltre che da questo contratto, sono regolati dal Decreto Legislativo n.11 del 27 gennaio 2010 e dalle relative disposizioni regolamentari, dalla prassi internazionale, dagli accordi interbancari e/o da eventuali diversi accordi tra le parti, vigenti alla data di esecuzione delle singole operazioni. Se il Cliente è una microimpresa (come definita ai sensi della Raccomandazione della 2003/361/CE) le parti potranno concordare che gli artt. 13 e 14 e 17.3 del citato Decreto Legislativo non siano in tutto o in parte applicati con conseguente parziale modifica del successivo art. 27 in materia di rimborsi.

#### **Articolo 19 - ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI ED ALLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO**

##### **Il Cliente ha diritto di conoscere le informazioni relative ai servizi di incasso e pagamento (es. esecuzione del bonifico)?**

Sì, e la Banca mette gratuitamente a disposizione del Cliente queste informazioni sul proprio sito web ( [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it)) o in alternativa allo sportello, una volta al mese. Per le informazioni diverse da quelle rese gratuitamente ai sensi di legge e fornite dalla Banca e/o richieste dal Cliente, la Banca si riserva la facoltà di recuperare le relative spese. Inoltre, in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, il Cliente ha diritto, su sua richiesta, di ricevere copia di questo contratto e del Documento di Sintesi aggiornato, per mezzo cartaceo o altro mezzo durevole (es. Internet). Tutta la documentazione alla quale questo contratto fa espresso rinvio, inclusi gli accordi interbancari, è a disposizione del Cliente al momento della sottoscrizione del contratto stesso.



#### **Articolo 20 - MODIFICA DELLE CONDIZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO**

##### **La Banca può modificare d'iniziativa le condizioni relative ai servizi di incasso e pagamento?**

La legge (l'articolo 126-sexies del decreto legislativo 385 del 1993) consente di prevedere in contratto tale facoltà. Pertanto, nel presente contratto, la Banca si riserva la facoltà di modificare d'iniziativa i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto nonché le relative informazioni, con un preavviso minimo di 60 giorni e facoltà di recedere da parte del Cliente entro la data prevista per l'applicazione della modifica, senza penalità e spese di chiusura. Se il Cliente riceve nel corso del rapporto una comunicazione contenente la proposta di modifica unilaterale, vuol dire che la Banca sta esercitando la facoltà prevista in questo articolo di modificare il contratto. Se il Cliente non è d'accordo con le modifiche proposte, può sempre chiudere il conto, senza pagare penalità o spese di chiusura, entro due mesi (o secondo la diversa tempistica prevista dalla normativa in vigore) dal ricevimento della comunicazione. Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio anche sfavorevoli possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso sempreché la modifica sia la conseguenza della variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel contratto. Il Cliente viene informato della modifica dei tassi di interesse mediante il documento periodico di fine anno.

## Articolo 21 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

Questa sezione del contratto regola i servizi di incasso e pagamento tra i quali il bonifico, gli addebiti diretti in conto corrente (RID, Addebito Diretto SEPA) ed altri strumenti di incasso (RiBa, Bollettini, MAV, Rav). In particolare gli addebiti diretti sono quei servizi che consentono a chi deve fare pagamenti - sia ricorrenti, ad esempio relativi alle utenze domestiche, sia una volta ogni tanto - di farli addebitare direttamente sul proprio conto corrente.



Nel momento in cui si utilizzano gli addebiti diretti in conto corrente per gestire il pagamento di un determinato servizio, si deve essere consapevoli che il pagamento sarà sempre effettuato dalla Banca alle scadenze previste nei relativi ordini di addebito. Quindi, se si intende bloccare il pagamento di una determinata utenza, occorre avvisare la Banca con il preavviso indicato all'art. 24, in modo che la Banca garantisca in tempo il blocco dei pagamenti.

### Che cos'è il BONIFICO?

È un'operazione che permette di trasferire denaro, in Italia e all'estero, di regola tra conti correnti. Chi riceve la somma di denaro si chiama beneficiario e chi la invia si chiama pagatore. Pagatore e beneficiario possono essere il medesimo soggetto.

### Che cos'è il RID?

Il RID (Rapporti Interbancari Diretti) è un servizio che prevede l'addebito sul conto degli ordini di pagamento in euro per i quali il Cliente ha fornito alla Banca, direttamente o indirettamente tramite il beneficiario creditore (ad es. compagnia telefonica o del gas), un'autorizzazione permanente all'addebito in conto. Con il RID è la banca che gestisce tempestivamente tutti i pagamenti domiciliati dal Cliente presso la Banca stessa (ad es. utenze domestiche) e, pertanto, il Cliente non ha più il bisogno di recarsi materialmente presso la Banca.

### Che cos'è l'Addebito Diretto SEPA?

È un servizio che prevede l'addebito in conto degli ordini di incasso elettronici in euro ricevuti dalla Banca e trasmessi da beneficiari creditori con riferimento a questo conto corrente. I beneficiari creditori hanno ricevuto mandato dal Cliente (pagatore) a richiedere l'addebito del conto corrente di quest'ultimo. I mandati conferiti dal Cliente a terzi si riferiscono ai soli casi di Addebito Diretto SEPA distinti in base alla specifica fascia di clientela e definiti secondo quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare nazionale e comunitario in materia oppure dagli accordi interbancari vigenti alla data di sottoscrizione del mandato stesso. La Banca rifiuterà, salvo diversi accordi, l'esecuzione degli addebiti se queste richieste si riferiscono a mandati di incasso non coerenti con la fascia di clientela del Cliente in base a quanto sopra indicato.

È simile al servizio di addebito RID e ha una dimensione europea (SEPA significa Single Euro Payments Area cioè Area Unica dei Pagamenti in Euro). Può essere usato sia nei pagamenti periodici (bollette di telefono o gas, ecc.) sia una volta ogni tanto (un acquisto qualsiasi). L'addebito diretto si attiva attraverso il beneficiario creditore (ad es. fornitore dell'elettricità) che se ne servirà per incassare le somme che il Cliente gli deve. L'Addebito Diretto SEPA può configurarsi secondo due schemi di incasso:

- SEPA Core, utilizzabile da tutte le tipologie di clientela
- SEPA B2B (Business to Business) che, non appena reso disponibile dalla Banca, sarà utilizzabile solo da clientela qualificabile come non consumatori o microimpresa.

È utile anche nei pagamenti con l'estero.



Ad esempio, si può pagare l'affitto della casa dei figli che studiano in Europa, o di un'abitazione per le vacanze, oppure ancora scegliere un gestore telefonico che opera in un altro paese, senza necessità di aprire un altro conto all'estero, ma continuando ad usare quello che si utilizza abitualmente in Italia. Salvo diversi accordi, resta inteso che la Banca è estranea al rapporto tra Cliente e creditore beneficiario che trasmette l'ordine alla Banca.

### Che cos'è la ricevuta bancaria (Ri.Ba.)?

La Ri.Ba. è un documento (così detto "avviso") trasmesso tramite la Banca, in formato cartaceo o elettronico, dal beneficiario al Cliente, e prevede il pagamento della somma indicata nel documento da parte del Cliente. L'avviso contiene l'indicazione dell'importo in euro e della data del pagamento. Il servizio di pagamento Ri.Ba. consente al Cliente: a) il pagamento di Ri.Ba. domiciliato presso la Banca; b) la prenotazione di pagamento Ri.Ba.; c) il ritiro di Ri.Ba. domiciliato presso altre banche.

### Che cos'è il servizio di pagamento dei bollettini M.Av., Bollettino R.Av., Bollettino Bancario - Freccia, Bollettino Postale?

Il servizio consiste nel pagamento, tramite addebito diretto sul conto del Cliente, delle tipologie di bollettini sottoindicate. In particolare:

- Bollettino M.Av. (Pagamento Mediante Avviso) è un servizio di incasso utilizzato per i pagamenti di importo e scadenza predeterminati. Si tratta di un bollettino prestampato generalmente utilizzato dagli enti pubblici, dai comuni, dalle scuole e da quasi tutti gli atenei universitari italiani. I bollettini MAV, dunque, vengono utilizzati ad esempio per l'incasso delle tasse universitarie, delle mense scolastiche, dei nidi d'infanzia, delle quote condominiali, per l'iscrizione agli albi professionali e moltissimi altri servizi di pagamento, quali quelli a favore dell'INPS;
- Bollettino R. Av. (Ruoli Mediante Avviso) è un tipo di bollettino utilizzato dai concessionari che trattano la riscossione di somme iscritte a ruolo. È con tale specifica tipologia di bollettini pertanto che vengono rimosse la maggior parte delle sanzioni per violazioni del codice della strada (le comuni multe), le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana e tantissimi altri tributi;
- Bollettino Bancario - Freccia consiste in un bollettino inviato dal creditore direttamente al debitore, che lo utilizza per effettuare il pagamento tramite addebito in conto corrente, senza però precludere la possibilità di pagare anche in contanti. Questo bollettino viene spesso utilizzato dai condomini per l'incasso delle quote periodiche oppure da molte aziende che emettono frequentemente fatture a clienti privati. Questo permette loro di accelerare l'incasso dei crediti e di ricevere una dettagliata rendicontazione elettronica, che facilita la gestione amministrativa;
- Bollettino Postale è un tipo di bollettino utilizzato per il versamento sui conti correnti postali: può essere pre-stampato (pre-marcato) o in bianco (da compilare a cura del Cliente) e può essere pagato oltre che agli uffici postali anche in Banca.

## Articolo 22 - COME SI FA A DISPORRE UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

### Come si fornisce il consenso?

Per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento occorre innanzitutto il consenso del pagatore. Solo con il consenso l'operazione può considerarsi autorizzata. Il consenso all'esecuzione impegna incondizionatamente il Cliente pagatore, salvo i casi specifici in cui è ammesso l'esercizio del diritto di revoca.

Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento può essere fornito nei modi che seguono.

### Per il BONIFICO:

- per mezzo cartaceo o altro mezzo equivalente (ad esempio, CD ROM), di regola recandosi allo sportello e firmando l'apposito modulo ovvero consegnando il documento contenente l'ordine;
- tramite Internet o altri mezzi telematici o per telefono: in questi casi bisogna prima firmare l'apposito contratto che regola i servizi a distanza;

- negli altri modi eventualmente concordati per iscritto con la Banca.

**Per il RID:**

Il consenso ad eseguire un RID può essere fornito, firmando l'apposito modulo (delega) e consegnandolo:

- o direttamente alla Banca;
- o al proprio beneficiario creditore (ad es. compagnia telefonica o del gas).

La Banca si riserva la facoltà di non dare corso alla costituzione di domiciliamenti qualora tali richieste si riferissero a fattispecie in contrasto con le norme indicate.

**Per l'Addebito Diretto SEPA:**

Il Cliente deve rilasciare direttamente al beneficiario creditore il suo consenso all'addebito di ordini di incasso elettronici Addebito Diretto SEPA.

Relativamente al servizio di Addebito Diretto SEPA B2B, il Cliente dovrà tuttavia autorizzare il primo addebito relativo ad un nuovo mandato confermandolo alla Banca per iscritto o con altro mezzo concordato con la Banca stessa. Nel caso di mancata autorizzazione entro il giorno precedente la scadenza dell'addebito da parte del Cliente, la Banca non darà seguito agli addebiti riferiti al nuovo mandato.

Il Cliente potrà comunque gestire gli addebiti relativi al servizio di Addebito Diretto SEPA Core - dandone comunicazione per iscritto alla Banca o con altro mezzo concordato con la Banca - come segue:

- limitandone l'importo;
- limitandone l'accettazione ad uno o più beneficiari/Paesi/mandati determinati (White List);
- bloccandone l'esecuzione se disposti da uno o più beneficiari/Paesi/mandati determinati (Black List).

**Per la RIBA:**

- per mezzo cartaceo, di regola recandosi allo sportello e firmando l'apposito modulo ovvero consegnando il documento contenente l'ordine;
- tramite Internet o altri mezzi telematici o per telefono: in questi casi bisogna prima firmare l'apposito contratto che regola i servizi a distanza.

**Per il Bollettino M.Av., Bollettino R.Av., Bollettino Bancario - Freccia, Bollettino Postale:**

- per mezzo cartaceo, di regola recandosi allo sportello e firmando l'apposito modulo ovvero consegnando il documento contenente l'ordine;
- tramite Internet o altri mezzi telematici o per telefono: in questi casi bisogna firmare l'apposito contratto che regola i servizi a distanza.

**Quali dati devono essere comunicati?**

Affinché la Banca possa eseguire l'operazione di pagamento, il Cliente deve comunicare alla Banca una serie di dati:

**Per il BONIFICO:**

- nome e cognome del beneficiario, se si tratta di una persona fisica;
- nome e ragione/denominazione sociale (es. S.n.c., S.p.A.) del beneficiario, se si tratta di una persona giuridica (es. società, ente, ecc.);
- IBAN del beneficiario oppure le altre coordinate bancarie o codici, diversi o aggiuntivi rispetto all'IBAN, previsti in base alla tipologia di ordini di pagamento (es. per i bonifici SEPA verso banche estere è richiesto oltre all'IBAN del beneficiario anche il codice BIC della banca del beneficiario);
- importo del pagamento;
- IBAN del conto da addebitare;
- la divisa del pagamento (ad esempio, euro o dollari statunitensi);
- eventuali altri dati richiesti per eseguire il bonifico (es. Codice Fiscale del beneficiario).



Il Cliente deve prestare particolare attenzione a questi dati, soprattutto all'IBAN, in quanto considerato, nella maggioranza dei casi, identificativo unico del conto corrente e del relativo soggetto intestatario. La Banca, nei casi in cui è previsto che l'esecuzione del bonifico sia riferita all'IBAN (o alle altre coordinate bancarie o codici nei casi in cui non è previsto l'IBAN), indipendentemente dagli altri dati forniti, esegue il bonifico sul conto che corrisponde all'IBAN o alle altre coordinate o codici indicati.

Quindi, se l'IBAN o le altre coordinate o codici indicati dal Cliente sono sbagliati, la Banca non potrà essere considerata responsabile dell'errore. Più in generale i dati forniti dal Cliente non devono essere errati, contraddittori, incompleti in modo da evitare errori nell'esecuzione del pagamento. In caso di errore riferibile al Cliente, la Banca, su richiesta del Cliente, cercherà di recuperare l'importo dell'operazione di pagamento, ma a spese del Cliente.

**Per il RID:**

- il codice identificativo del beneficiario creditore (che potrà anche essere aggiornato su iniziativa del beneficiario creditore);
- nome e ragione/denominazione sociale (es. S.n.c., S.p.A.) del beneficiario creditore;
- l'IBAN del conto corrente da addebitare;

- nome e cognome (se si tratta di persona fisica) o ragione/denominazione sociale (se si tratta di persona giuridica) di chi firma la delega e dell'intestatario del conto da addebitare se diverso da chi firma;
- eventuali altri dati richiesti per eseguire il RID.

**Per l'Addebito Diretto SEPA:**

- l'IBAN del conto corrente in relazione al quale attivare il servizio;
- gli eventuali ulteriori dati necessari per qualificare il consenso (Codice paese, Codice Creditore, ecc.).

**Per la R.I.B.A.:**

- numero identificativo dell'avviso;
- importo della R.I.B.A.;
- scadenza della R.I.B.A.;
- eventuali altri dati richiesti per eseguire l'ordine di pagamento R.I.B.A., anche tenendo conto della tipologia di operazione richiesta e del canale utilizzato per il conferimento dell'ordine.

**Per il Bollettino M.Av., Bollettino R.Av., Bollettino Bancario - Freccia, Bollettino Postale:**

- numero identificativo del bollettino;- importo del bollettino;
- eventuali altri dati richiesti per eseguire l'ordine di pagamento, anche tenendo conto della tipologia di operazione richiesta e del canale utilizzato per il conferimento dell'ordine nonché degli accordi con specifiche controparti (es. Poste Italiane S.p.A.).

## Articolo 23 - RICEZIONE DELL'ORDINE DI PAGAMENTO

**Quando l'ordine di pagamento si considera ricevuto?**

E' importante conoscere il momento della ricezione di un ordine di pagamento, in particolare se si tratta di bonifico, perché da questo momento partono i tempi per l'esecuzione dell'ordine previsti al successivo art. 26 nonché del relativo accredito sul conto della banca del beneficiario creditore. In generale l'ordine di pagamento non può considerarsi formalmente ricevuto, anche se materialmente pervenuto, e quindi non potrà essere eseguito, se non sono rispettate dal Cliente tutte le condizioni previste dal presente contratto con riguardo alle singole operazioni di pagamento e sempre che vi siano i fondi sufficienti per eseguire l'operazione di pagamento.

**Per il BONIFICO:**

Possiamo individuare 3 ipotesi.

1) Di regola, il Cliente chiede che il bonifico venga eseguito subito. In questo caso, l'ordine si considera ricevuto la stessa giornata lavorativa bancaria in cui il Cliente ha effettuato la richiesta, purché sia stato rispettato l'orario limite stabilito per il canale di conferimento prescelto dal Cliente.



L'ordine di un bonifico disposto in una giornata lavorativa non bancaria oppure oltre il limite orario stabilito, si considera ricevuto nella prima giornata lavorativa bancaria successiva (per esempio, se si fa l'ordine di domenica via internet, esso viene considerato come ricevuto il lunedì. Oppure se si fa l'ordine lunedì alle sette di sera, gli uffici sono chiusi e si considera ricevuto il martedì).

Fermo restando quanto sopra indicato, quando il Cliente ordina un bonifico in una divisa diversa (ad es. sterline inglesi) da quella del conto (in euro), l'ordine pur materialmente ricevuto in anticipo dalla Banca, si considera ricevuto - anche in termini di data valuta - la stessa giornata lavorativa bancaria in cui i fondi del bonifico sono resi disponibili nella stessa divisa del bonifico da eseguire (conversione da euro in sterline inglesi) in quanto la Banca, per ragioni di cambio potrebbe non avere l'immediata disponibilità della divisa (es. sterline inglesi) richiesta dal Cliente.

2) Quando invece il Cliente richiede che il bonifico venga effettuato: - in una data futura determinata (ad es. 15 luglio);

- presso la banca del beneficiario in una data futura determinata ed avviato in una data coerente con la richiesta (ad es. il bonifico deve arrivare il 15 luglio alla banca del beneficiario e si richiede pertanto l'avvio dell'esecuzione entro una tempistica coerente con quella data, nel rispetto dei tempi di esecuzione indicati nel successivo art. 26);

- alla fine di un determinato periodo oppure periodicamente (ad esempio, il 27 di ogni mese per pagare gli stipendi), l'ordine, pur materialmente ricevuto in anticipo dalla Banca, si considera ricevuto il giorno convenuto per l'esecuzione o per l'avvio dell'esecuzione.

3) Se il Cliente chiede una esecuzione del bonifico non coerente con la data di ricezione (ad esempio conferisce oggi un pagamento ma chiede che il beneficiario venga accreditato con data ieri) la Banca può rifiutare l'esecuzione, oppure eseguire il bonifico nella prima giornata lavorativa bancaria utile successiva.

**Per il RID e Addebito Diretto SEPA:**

Il momento della ricezione di un ordine RID/Addebito Diretto SEPA coincide con la data di scadenza indicata nell'ordine stesso.

**Per la R.I.B.A.:**

Il momento della ricezione di un ordine di pagamento R.I.B.A. coincide con la data di scadenza indicata nell'ordine stesso se sono rispettate tutte le seguenti condizioni:

- è stato conferito dal Cliente entro il giorno di scadenza della R.I.B.A.;
- è stato ricevuto dalla Banca entro il limite orario stabilito per il mezzo di conferimento utilizzato dal Cliente.

**Per il Bollettino M.Av., Bollettino R.Av., Bollettino Bancario - Freccia, Bollettino Postale:**

Possiamo individuare 2 ipotesi.

1) Di regola, il Cliente chiede che l'ordine di pagamento di questi bollettini venga eseguito subito. In questo caso, l'ordine si considera ricevuto la stessa giornata lavorativa bancaria in cui il Cliente ha effettuato la richiesta, purché sia conferito entro l'orario limite stabilito per il canale di conferimento prescelto dal Cliente.

2) Quando invece il Cliente richiede che l'ordine di pagamento venga effettuato in una data futura determinata, l'ordine si considera ricevuto il giorno convenuto per l'esecuzione o per l'avvio dell'esecuzione. Se il giorno convenuto (ad esempio, domenica 29 luglio) per l'esecuzione o per l'avvio dell'esecuzione non è una giornata lavorativa bancaria, l'ordine si considererà ricevuto la giornata lavorativa bancaria successiva (lunedì 30 luglio).

## Articolo 24 - REVOCA DELL'ORDINE DI PAGAMENTO

**Una volta che la Banca ha ricevuto l'ordine di pagamento il Cliente potrà chiedere alla Banca di volerlo revocare? Per il BONIFICO:**

Di regola sì, a condizione però che l'ordine di bonifico non abbia già avuto un principio di esecuzione.

In particolare, il Cliente ha il diritto di revocare - per iscritto presso lo sportello dove il Cliente ha il conto (o in altro modo eventualmente concordato con la Banca) - l'ordine di bonifico entro la fine della giornata lavorativa bancaria precedente il giorno convenuto per l'esecuzione o per l'avvio dell'esecuzione (vedi ipotesi per BONIFICO sub 2 dell'articolo precedente).



Ad esempio, il Cliente che ordina il 5 gennaio un bonifico che vuole venga eseguito martedì 10 gennaio, potrà chiedere di revocare il bonifico entro lunedì 9 gennaio, entro l'orario in cui gli uffici della Banca sono aperti (di regola, ore 16,30).

**Per l'RID:**

Si può sempre revocare un'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente.



Ogni singolo addebito, invece, riferito all'autorizzazione permanente rilasciata, potrà essere dal Cliente rifiutato entro la fine della giornata lavorativa bancaria precedente il giorno concordato per l'addebito dell'ordine - per iscritto presso lo sportello dove il Cliente ha il conto (o in altro modo eventualmente concordato con la Banca) entro l'orario in cui gli uffici della Banca sono aperti (di regola, ore 16,30), salvo quanto eventualmente previsto dalla specifica delega.



Ad esempio, il Cliente che firma una delega RID che prevede che ogni 30 del mese avvenga l'addebito sul conto della bolletta telefonica (servizio di domiciliazione utenze), potrà chiedere:

- che non venga più eseguito alcun addebito (revoca autorizzazione permanente);
- il rifiuto di ogni singolo addebito, tenendo presente che se il singolo addebito capita lunedì 30 novembre, il rifiuto dovrà arrivare alla Banca entro venerdì 27.

#### **Per l'Addebito Diretto SEPA:**

Sì, relativamente al servizio di Addebito Diretto SEPA Core, il Cliente può inibire il servizio in qualsiasi momento dandone comunicazione alla Banca per iscritto o con altro mezzo concordato con la Banca stessa.

Il Cliente, inoltre, può rifiutare ogni singolo addebito entro la fine della giornata lavorativa bancaria precedente il giorno indicato per l'addebito dell'ordine, dandone comunicazione alla Banca per iscritto o con altro mezzo concordato con la Banca stessa.

In particolare, fermo restando quanto precede, relativamente al servizio di Addebito Diretto SEPA B2B, il Cliente è obbligato a comunicare alla Banca l'avvenuta revoca di un mandato. La mancata comunicazione comporterà l'impossibilità per la Banca di aggiornare le istruzioni che consentano il rifiuto dell'addebito.

La Banca può recuperare le spese sostenute per la gestione delle richieste relative al servizio disciplinato dal presente articolo. Il Cliente, salvo diversi accordi, potrà contestare gli addebiti secondo quanto specificato nei relativi mandati e comunque secondo quanto previsto dalle norme di legge oppure dagli accordi interbancari vigenti alla data prevista per l'addebito.

#### **Per la Ri.BA:**

Di regola sì, a condizione però che l'ordine di pagamento Ri.Ba. non abbia già avuto un principio di esecuzione. In particolare, il Cliente ha il diritto di revocare - per iscritto presso lo sportello dove il Cliente ha il conto entro l'orario limite previsto per il conferimento (o in altro modo eventualmente concordato con la Banca) - l'ordine di pagamento Ri.Ba. entro la fine della giornata lavorativa bancaria precedente il giorno di scadenza della Ri.Ba.

#### **Per il Bollettino M.Av., Bollettino R.Av., Bollettino Bancario - Freccia, Bollettino Postale:**

Di regola sì, a condizione però che l'ordine di pagamento non sia già stato eseguito dalla Banca. In particolare, il Cliente ha il diritto di revocare - per iscritto presso lo sportello dove il Cliente ha il conto entro l'orario limite previsto per il conferimento (o in altro modo eventualmente concordato con la Banca) - l'ordine di pagamento entro la fine della giornata lavorativa bancaria precedente il giorno fissato per l'esecuzione o per l'avvio dell'esecuzione (vedi ipotesi per Bollettino sub 2 dell'articolo precedente).



Ad esempio, il Cliente che ordina il 1 giugno il pagamento di un bollettino M.Av. che vuole venga eseguito martedì 10 giugno, potrà chiedere di revocare l'ordine entro lunedì 9 giugno, entro l'orario in cui gli uffici della Banca sono aperti (di regola, ore 16,30).

In ogni caso la Banca si riserva la facoltà di recuperare dal Cliente il costo dell'esecuzione della revoca.

## **Articolo 25 - RIFIUTO DELL'ESECUZIONE DI UN ORDINE DI PAGAMENTO**

### **La Banca può rifiutare l'esecuzione di un ordine di pagamento?**

No, a meno che l'esecuzione sia in contrasto con la legge in vigore o in presenza di un altro giustificato motivo ad esempio in presenza di un vincolo di carattere legale (es. pignoramento) o amministrativo collegato al conto corrente; oppure in presenza di dati incompleti o contraddittori o in contrasto con altri accordi contrattuali che possano incidere sull'esecuzione dell'ordine. In questi casi, la Banca - a condizione che non ci sia una norma di legge che lo impedisca - informerà subito il Cliente del rifiuto di eseguire l'operazione di pagamento. Nel caso di rifiuto di un ordine, la Banca può recuperare le spese sostenute per la comunicazione del rifiuto.

## **Articolo 26 - TEMPI DI ESECUZIONE**

**Entro quanto tempo la Banca accrediterà le somme dell'operazione di pagamento alla banca del beneficiario, cioè eseguirà l'ordine di pagamento del Cliente?**

Un bonifico in euro diretto verso banche dell'Unione europea o della Norvegia, Liechtenstein e Islanda viene eseguito al più tardi entro la fine della giornata lavorativa bancaria successiva a quella del momento della ricezione dell'ordine di bonifico.



Ad esempio, per un ordine di bonifico ricevuto dalla Banca lunedì 30 aprile, l'esecuzione sarà effettuata entro mercoledì 2 maggio (perché il 1 maggio, essendo festivo, non si conta).

In ogni caso, per i bonifici cartacei, la Banca si riserva la facoltà di eseguire l'ordine utilizzando una giornata lavorativa in più (in quanto la carta comporta tempi di lavorazione più lunghi).

In caso di bonifico richiesto in una divisa ufficiale dell'Unione europea diversa dall'euro (es. sterlina inglese) o nella divisa norvegese, islandese o del Liechtenstein e diretto verso banche dell'Unione europea o della Norvegia, Liechtenstein e Islanda, in base alla legge, la Banca si riserva il diritto di eseguire l'operazione al più tardi entro la fine della quarta giornata lavorativa bancaria successiva al momento della ricezione dell'ordine (nell'esempio di prima, entro lunedì 7 maggio).

In caso di bonifico richiesto in una divisa diversa (ad esempio, dollaro statunitense, yen giapponese, ecc.) da quelle ufficiali dell'Unione europea o da quelle norvegesi, islandesi o del Liechtenstein, la Banca si riserva il diritto di eseguire l'operazione entro la quarta giornata lavorativa bancaria successiva al momento della ricezione anche se diretto verso banche dell'Unione europea o della Norvegia, Liechtenstein e Islanda.

### **Per il RID/Addebito Diretto SEPA:**

la Banca accrediterà l'importo dell'ordine RID/Addebito Diretto SEPA sul conto della banca del beneficiario creditore entro la fine della giornata lavorativa bancaria di ricezione dell'ordine che coincide, in base a quanto previsto nell'art. 23, con la data di scadenza indicata nell'ordine stesso.

### **Per la Ri.BA:**

la Banca accrediterà l'importo dell'ordine di pagamento Ri.Ba. sul conto della banca del beneficiario entro la fine della giornata lavorativa

bancaria successiva alla data di ricezione dell'ordine. Quest'ultima data coincide, in base a quanto previsto nell'art. 23, con la data di scadenza indicata nell'ordine stesso.

**Per il Bollettino M.Av., Bollettino R.Av., Bollettino Bancario - Freccia, Bollettino Postale:**

la Banca accrediterà l'importo dell'ordine di pagamento sul conto della Banca del beneficiario entro la fine della giornata lavorativa bancaria successiva alla data di ricezione dell'ordine. In ogni caso per gli ordini cartacei la Banca si riserva la facoltà di eseguire l'ordine utilizzando una giornata lavorativa in più (in quanto la carta comporta tempi di lavorazione più lunghi).

**Nei casi della precedente domanda di questo articolo, il beneficiario avrà subito a disposizione i soldi dell'ordine di pagamento o dovranno passare altrigiorni?**

Sì, se il pagamento è richiesto in euro o altra divisa ufficiale dell'Unione Europea o nella divisa norvegese, islandese o del Liechtenstein e diretto verso banche dell'Unione europea o della Norvegia, Liechtenstein e Islanda: in questi casi, infatti, una volta che la Banca avrà accreditato le somme dell'ordine di pagamento alla banca del beneficiario, la banca del beneficiario, in base alla legge europea, dovrà mettere immediatamente a disposizione del beneficiario i soldi dell'ordine di pagamento (a meno che all'esito delle verifiche vi sia un impedimento quali ad esempio impedimenti di natura legale, fiscale o incoerenza, incompletezza dei dati). Non necessariamente per le divise diverse (ad esempio, dollaro statunitense, yen Giappone, ecc.) da quelle ufficiali dell'Unione europea o da quelle norvegese, islandese o del Liechtenstein, per le quali non sono previsti tempi di esecuzione uniformi e regole omogenee di accredito al beneficiario.

**E se il Cliente deve ricevere un bonifico (bonifici in entrata), in quanto tempo i soldi del bonifico gli vengono messi a disposizione dalla Banca?**

Di regola, la Banca, come nella risposta precedente, metterà immediatamente a disposizione i soldi sul conto del Cliente non appena li riceve dalla banca dell'ordinante (a meno che all'esito delle verifiche vi sia un impedimento). Ciò per euro e divise dell'Unione Europea, della Norvegia, Liechtenstein e Islanda quando il conto è espresso nella stessa divisa (es. conto in euro, bonifico in euro). In alcuni casi (es. bonifici provenienti dall'estero in sterline inglesi), i soldi possono essere messi a disposizione sul conto del Cliente, anche prima che questi siano effettivamente arrivati dalla banca del pagatore. In questi casi, però, resta ferma la possibilità per la Banca di recuperare i soldi messi a disposizione con il riaddebito del conto, se i soldi, anche se preavvisati dalla banca del pagatore, non sono poi resi effettivamente disponibili dalla banca del pagatore o dall'eventuale banca tramite utilizzata dalla banca del pagatore. Salvo diverse disposizioni di legge, se il bonifico viene disposto in una divisa diversa (ad esempio in sterline inglesi) rispetto a quella del conto corrente del Cliente (in euro), i soldi sono messi effettivamente a disposizione solo nel momento in cui viene operato il cambio della valuta (da sterline inglesi a euro).



Nei casi in cui è previsto per l'accredito del bonifico che questo avvenga sulla base del solo IBAN del beneficiario la Banca si riserva la possibilità di accreditare i fondi esclusivamente con riferimento allo stesso IBAN, anche se l'ordine di pagamento contiene informazioni aggiuntive.

**Articolo 27 - RESPONSABILITÀ DELLA BANCA PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE E PER LA MANCATA O INESATTA ESECUZIONE; RETTIFICHE E RIMBORSI**

**Quali sono le responsabilità della Banca nell'ambito dei servizi di incasso e pagamento?**

Bisogna distinguere varie ipotesi in relazione ai singoli servizi e al ruolo rivestito dal Cliente nell'operazione di pagamento, se pagatore o beneficiario. Di seguito le varie ipotesi. Bisogna precisare che queste disposizioni si applicano esclusivamente ai servizi di incasso e pagamento prestati in euro o in una delle divise ufficiali degli Stati Membri dell'Unione Europea oppure di uno stato appartenente allo spazio economico europeo. In particolare per quanto riguarda le operazioni di pagamento in cui il Cliente sia pagatore, è necessario inoltre che gli ordini siano diretti verso banche di Stati membri dell'Unione Europea oppure di uno stato appartenente allo spazio economico europeo.

**a - Qual è la responsabilità per le operazioni di pagamento disposte dal Cliente in qualità di pagatore (bonifico, M.Av., R.Av., Bollettino postale, Ri.Ba. passiva, Bollettino freccia)?**

Per le operazioni di pagamento disposte dal Cliente in qualità di pagatore, la Banca è responsabile nei suoi confronti della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ricevuto (fatto salvo quanto previsto dal presente contratto e da disposizioni di legge) a meno che non sia in grado di provare al Cliente ed eventualmente alla banca del beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'operazione.

Conseguentemente, la Banca rimborsa senza indugio al Cliente l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto, facendo tornare la situazione al momento precedente l'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto.

Il Cliente può scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo ferma l'esecuzione dell'operazione di pagamento, fermo restando il diritto di rettifica del Cliente.

Il rimborso non impedisce la facoltà per la Banca di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso la Banca otterrà dal Cliente la restituzione dell'importo.

**b - Qual è la responsabilità per le operazioni di pagamento in cui il Cliente risulti essere beneficiario (bonifico, M.Av., R.Av., Bollettino postale, Ri.Ba., Bollettino freccia)?**

La Banca è responsabile delle operazioni di pagamento in cui il Cliente è beneficiario, nel caso in cui la banca del pagatore abbia provato al pagatore, ed eventualmente alla Banca, che quest'ultima ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente alla disposizione ricevuta.

In questo caso la Banca metterà l'importo dell'operazione di pagamento a disposizione del beneficiario senza indugio o accrediterà immediatamente l'importo corrispondente sul conto del beneficiario stesso.

**c - Se il Cliente è titolare di un Portafoglio Commerciale elettronico attivo, qual è la responsabilità per le operazioni di pagamento disposte dal Cliente in qualità di beneficiario (incassi)?**

Tranne per quanto previsto dal presente contratto e da disposizioni di legge, quando l'operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Cliente, in qualità di beneficiario o per il suo tramite, la Banca:

- a) è responsabile nei confronti del Cliente beneficiario della corretta trasmissione dell'ordine di pagamento alla banca del pagatore nel rispetto dei limiti di tempo convenuti negli articoli relativi ai singoli servizi;
- b) trasmette senza indugio l'ordine di pagamento in questione alla banca del pagatore;
- c) è responsabile nei confronti del Cliente del rispetto delle disposizioni di legge aventi ad oggetto data valuta e disponibilità delle somme di denaro secondo quanto previsto dall'apposita sezione in materia di servizi di incasso.

**d - Qual è la responsabilità per le operazioni di pagamento disposte da terzi beneficiari in cui il Cliente risulti essere pagatore (Addebito Diretto SEPA, R.I.D.)?**

La Banca è responsabile delle operazioni di pagamento disposte da terzi beneficiari in cui il Cliente risulti essere pagatore ed è tenuta a rimborsare al pagatore senza indugio l'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto facendo tornare la situazione del conto al momento precedente l'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto.

**Se il Cliente viene a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o effettuata in modo inesatto, cosa può fare?**

Ferme restando le disposizioni che precedono, senza indugio dovrà informare la Banca per iscritto e comunque entro 13 mesi dalla data di addebito secondo le modalità previste nell'articolo 13. In questi casi la Banca rettificherà il pagamento, secondo quanto previsto dalle

disposizioni che precedono, se il Cliente ha ragione.

**Nel caso di operazioni di pagamento autorizzate dal Cliente e disposte su iniziativa di terzi beneficiari, o per il loro tramite (Addebito Diretto SEPA, RID), a valere su questo conto corrente, il Cliente cosa potrà fare?**

Il Cliente avrà diritto di chiedere il rimborso dell'importo trasferito, entro e non oltre 8 settimane dalla data in cui le somme di denaro sono state addebitate, qualora ricorrano entrambe le seguenti condizioni:

- a. al momento del rilascio l'autorizzazione non specifica l'importo esatto dell'operazione di pagamento;
- b. l'importo dell'operazione di pagamento supera l'importo che il Cliente si sarebbe ragionevolmente aspettato, in base ai suoi precedenti modelli di spesa, alle condizioni di questo contratto e alle circostanze del caso. Quanto precede salvi i casi di deleghe conferite dal Cliente in conformità alle norme di legge, con cui lo stesso abbia ridotto il termine di otto settimane in accordo con l'altra parte o, per gli Addebiti diretti SEPA B2B, secondo quanto specificato nei relativi mandati e comunque secondo quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare nazionale e comunitario in materia nonché dagli accordi interbancari vigenti alla data prevista per l'addebito. La Banca ha diritto di richiedere al Cliente di fornire elementi che dimostrino queste condizioni. Il Cliente non avrà diritto al rimborso se ha dato il suo consenso ad eseguire l'operazione direttamente alla Banca e, quando applicabile, se la Banca o il beneficiario hanno fornito o messo a disposizione del pagatore le informazioni sulla futura operazione di pagamento, secondo accordi, almeno quattro settimane prima della scadenza.

**Articolo 28 - TASSO DI CAMBIO**

**Cosa fa la Banca quando deve effettuare un cambio di divisa (ad esempio, da sterline inglesi a euro) per eseguire o accreditare un operazione di pagamento?**



Per le operazioni che possono comportare un cambio di divisa, la Banca applicherà il proprio "listino cambi" relativo alla giornata di esecuzione o il tasso di cambio di mercato quotato nel momento in cui l'operazione di cambio viene eseguita. Il Cliente avrà diritto in ogni momento di prendere visione del "listino cambi" riferito alla singola giornata lavorativa bancaria. La Banca può modificare - senza preavviso - il cambio di riferimento sopra definito.

**Articolo 29 - SPESE E COMMISSIONI**

**Dove si possono vedere le spese e/o commissioni dei singoli servizi di incasso e pagamento?**

Le spese e le commissioni dei singoli servizi di incasso e pagamento sono indicati nel Documento di Sintesi che è parte integrante di questo contratto.

**Chi paga le spese della Banca nei casi di bonifico?**

Nei casi di ordini di bonifico, espressi in euro o in una delle valute ufficiali dell'Unione europea o della Norvegia, Liechtenstein e Islanda e diretti verso banche di Stati appartenenti all'Unione Europea o della Norvegia, Liechtenstein e Islanda, che non comportano conversioni tra diverse valute, il Cliente e il beneficiario sosterranno ciascuno le spese applicate dalla rispettiva banca (opzione SHA); diverse richieste relative alla ripartizione delle spese da parte del Cliente saranno eseguite e/o ricondotte di iniziativa dalla Banca secondo le disposizioni di legge. In tutti gli altri casi, le spese della banca del pagatore e del beneficiario potranno essere ripartite tra gli stessi (SHA) oppure tutte a carico del pagatore (opzione OUR) o del beneficiario (opzione BEN).

**Ma la Banca può trattenere le proprie spese direttamente dall'operazione di pagamento ricevuta, a favore del beneficiario?**



Sì per le sole operazioni di pagamento disposte tramite bonifico in cui il Cliente è beneficiario del bonifico. In questi casi la Banca potrà trattenere direttamente sull'importo del bonifico, prima di accreditarlo, le proprie spese.

**NORMA DI CHIUSURA-Clausola Sospensiva**

Gli effetti del presente contratto, ove non collocato a sportello, sono sospesi sino all'esito positivo della valutazione che sarà effettuata da parte della Banca sui presupposti necessari per l'erogazione dei servizi previsti. La Banca procederà a dare la comunicazione della positiva valutazione con qualsiasi idoneo mezzo, ivi compreso l'effettivo svolgimento delle successive attività connesse al servizio/operazione. Da tale momento il contratto acquisterà piena efficacia. Viceversa, in caso di valutazione negativa, il contratto non acquisterà alcuna efficacia.



**Capire l'estratto conto**

L'estratto conto è il documento con il quale la Banca Le comunica periodicamente la situazione del Suo conto corrente. Con questa piccola guida cerchiamo di rendere più trasparenti i dati ed i calcoli riportati nell'estratto conto, spesso, ci rendiamo conto, di difficile lettura e comprensione.

L'estratto conto si compone di tre parti:

- 1 - LISTA MOVIMENTI
- 2 - RIASSUNTO SCALARE
- 3 - RIEPILOGO DELLE COMPETENZE

A chiusura di ogni anno, l'estratto conto contiene un'ulteriore parte denominata RENDICONTO ANNUALE.

Con questo strumento lei può agevolmente controllare le spese di gestione del c/c e verificare se quello sottoscritto è il più adatto alle sue esigenze.

Tale documento, infatti, riepiloga le sue spese complessivamente sostenute nell'anno solare per la tenuta del c/c e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento (con separata evidenza sono riportati i costi sostenuti in relazione ad eventuali affidamenti e sconfinamenti).

Il rendiconto riporta il numero delle operazioni effettuate distinte per categoria e l'ammontare complessivo delle spese addebitate, e quello parziale relativo a ciascun servizio.

**1 - LISTA MOVIMENTI**

È la parte del documento in cui vengono elencate tutte le operazioni con una descrizione sintetica delle stesse e l'indicazione del loro importo.

Data	Valuta	Descrizione operazioni	Dare	Avere
01/10/13	30/09/13	Pagamento tramite POS del 28-09-13 Carta Bancomat esercente ROSSI in EURO	65,00	



07/10/13	07/10/13	Prelievo Bancomat del 07/10/13 ore 15.33 carta 123456 c/o BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA ROMA BISSOLATI	100,00
03/11/13	05/11/13	Versamento assegni bancari	152,00
29/11/13	29/11/13	Utilizzo carta di credito	107,00
20/12/13	20/12/13	Emulamenti	1.321,00

La DATA è la data contabile ovvero il giorno in cui viene effettivamente eseguita la registrazione dell'operazione

La VALUTA è il giorno dal quale iniziano a decorrere gli interessi

MOVIMENTI DARE sono le uscite, ad es. prelievi Bancomat

MOVIMENTI AVERE sono le entrate, ad es. accrediti dello stipendio

## 2 - RIASSUNTO SCALARE: ELEMENTI PER IL CONTEGGIO DELLE COMPETENZE

E' la sezione che fornisce le informazioni necessarie al calcolo degli interessi creditori o debitori a seconda se il saldo sia stato positivo o negativo nel periodo di riferimento.

1) Interessi creditori				
	Decorrenza	Tasso	Numeri creditori	Interessi creditori
	10/10/13	0,1272	19.507,49	0,07
	01/11/13	0,2736	14.427,13	0,11
	01/12/13	0,349	23.857,68	0,23
			Totale lordo	0,41
Ritenuta fiscale 20%*	Imponibile	0,41	Totale	0,1082
			Totale netto	0,32
2) Interessi debitori				
	Decorrenza	Tasso	Numeri creditori	Interessi creditori
3) Spese				
Operazioni	Decorrenza	Quantità	Costo	Importo
Operazioni esenti	01/10/13	n. 5	0,00	0,00
Operazioni a pagamento	01/10/13	n. 0	0,00	0,00

I NUMERI CREDITORI risultano dalla moltiplicazione dei saldi attivi per valuta per i giorni in cui il conto ha avuto quello stesso saldo.

Gli INTERESSI CREDITORI sono gli interessi a favore del Cliente applicati nel periodo a cui si riferisce l'estratto conto. Si calcolano moltiplicando i numeri creditori per il tasso di interesse e dividendo per i giorni dell'anno. Se i tassi di interesse sono cambiati nel corso del periodo cui si riferisce l'estratto conto, sono indicate le diverse voci con la relativa decorrenza

LA RITENUTA FISCALE DEL 20% è applicata sugli interessi creditori dei conti correnti. Il correntista percepirà gli interessi al netto della ritenuta.

\* La misura della ritenuta fiscale (20%) è a puro titolo esemplificativo; al fine del corretto calcolo della ritenuta fiscale, da applicarsi sugli interessi creditori dei conti correnti, bisogna pertanto riferirsi alla misura prevista dalla normativa pro-tempore vigente, per cui potrebbe essere diversa (più alta o più bassa) da quella qui indicata. Il correntista percepirà gli interessi al netto della ritenuta.

### Come si calcolano gli interessi?

Può calcolare agevolmente Lei stesso gli interessi creditori o debitori, utilizzando la seguente formula.

**INTERESSI CREDITORI = (TASSO CREDITORE % X TOTALE NUMERI CREDITORI)/365**

**INTERESSI DEBITORI = (TASSO DEBITORE % X TOTALE NUMERI DEBITORI)/365**

Per calcolare gli interessi è sufficiente quindi moltiplicare i relativi numeri creditori/debitori, indicati nell'estratto conto, per il tasso di interesse applicato, in forma percentuale, e dividendo poi il tutto per il numero dei giorni dell'anno. Utilizzando i dati riportati nell'estratto conto precedente, mostriamo come sono stati calcolati gli interessi creditori netti di €0,32:

$(19.507,49 \times 0,12720\%) / 365 = 0,067$  (CHE, PER ARROTONDAMENTO DIVENTERÀ 0,07)

$(14.427,13 \times 0,27360\%) / 365 = 0,108$  (CHE, PER ARROTONDAMENTO DIVENTERÀ 0,11)

$(23.857,68 \times 0,34900\%) / 365 = 0,228$  (CHE, PER ARROTONDAMENTO DIVENTERÀ 0,23)

**TOTALE = 0,41 (0,32 CONSIDERANDO LA RITENUTA FISCALE DEL 20%)**

## 3 - RIEPILOGO DELLE COMPETENZE

Questa sezione riporta la somma algebrica degli interessi creditori, interessi debitori e delle spese di tenuta del conto. Può essere a credito o a debito.

	A DEBITO	A CREDITO
interessi netti a credito		0,32
Interessi netti a debito	0,00	

Spese	0,00	
Titoli	0,00	0,32
Sbilancio competenze		0,32
Con valuta 31/12/13		

*Lo SBILANCIO DELLE COMPETENZE scaturisce dalla differenza tra interessi attivi, interessi passivi e le spese addebitate. Se il risultato è a credito del Cliente la cifra sarà accreditata sul conto, altrimenti andrà a decurtare il saldo finale.*

## SEZIONE II - CARTA DI DEBITO Hello! Mat

### Art. 1 - Oggetto del contratto

#### A cosa serve la Carta Hello! Mat

Il Cliente (di seguito denominato "Titolare") potrà effettuare operazioni di prelievamento di denaro, in Italia e all'estero, versare denaro contante e assegni, ottenere informazioni relative al rapporto di conto corrente (es. saldo e movimenti), effettuare ricariche telefoniche. Le operazioni in questione potranno essere disposte sul conto corrente intestato allo stesso Titolare oppure sul conto corrente su cui il Titolare è stato autorizzato ad operare. Il Titolare potrà, inoltre, accedere ad ulteriori servizi che la Banca stessa renderà di volta in volta disponibili comunicandoli al Titolare tramite avvisi esposti nei propri locali o tramite invio di apposita comunicazione.

### Art. 2 - Rilascio e custodia della Carta Hello! Mat e del PIN

#### Cosaviene consegnato dalla Banca al Titolare per operare?

La Banca consegna o invia al Titolare la Carta Hello! Mat (la "Carta"), il cui uso è strettamente personale. Nel caso di soggetti giuridici diversi dalle persone fisiche, la Carta può essere rilasciata alla persona autorizzata formalmente dall'intestatario del conto corrente ad operare sullo stesso. Tale persona, così autorizzata, è Titolare della Carta e firma il presente contratto.

La Carta non può essere ceduta e resta di proprietà della Banca.



La Banca consegna (o invia via posta), inoltre, per ogni Carta, un plico sigillato contenente un codice personale segreto denominato PIN (Personal Identification Number). La Banca si riserva il diritto di consegnare il PIN anche tramite invio telematico o attraverso una pagina web che permetta all'utente di generarlo in modo sicuro. La Banca garantisce la massima riservatezza per la produzione del PIN ed è tenuta a non rivelarlo a terzi.

Il Titolare può autorizzare, a suo rischio, altre persone al ritiro del PIN, dandone esplicita disposizione con apposita lettera da consegnare alla Banca.



#### Come devono essere custoditi la Carta ed il PIN?

Il Titolare è tenuto a custodire con ogni cura la Carta ed il PIN. Il PIN deve restare segreto, non deve essere scritto sulla Carta e non deve essere conservato insieme alla stessa Carta o ad altri documenti del Titolare. Il Titolare è responsabile di tutte le conseguenze derivanti dall'utilizzo della carta da parte di terzi nelle ipotesi e nei modi di cui al seguente articolo 3.



### Art. 3 - Utilizzo indebito o non autorizzato, smarrimento o sottrazione della Carta

#### Cosa succede in caso di utilizzo indebito o non autorizzato, smarrimento o sottrazione della Carta?

In generale, il Titolare è obbligato, adottando misure di massima cautela, alla custodia e al buon uso della Carta ed è pertanto responsabile delle conseguenze derivanti dall'utilizzo della Carta da parte di terzi. Nel caso di smarrimento, di sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato della Carta, il Titolare deve:

- a) comunicare immediatamente alla Banca l'accaduto, contattando telefonicamente il servizio clienti al numero indicato nella lettera di trasmissione della Carta ovvero reperibile sul sito [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it);
- b) denunciare lo smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato della Carta alle Autorità competenti. Una copia della denuncia dovrà essere conservata dal Titolare, in quanto la Banca può richiederne copia entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato della Carta.

Per le operazioni di pagamento disciplinate nella Sezione relativa ai servizi di incasso e pagamento (es. bonifici) del contratto di conto corrente di regolamento effettuate tramite l'utilizzo della Carta, il Titolare è responsabile secondo quanto segue:

- fino al momento della ricezione da parte della Banca della comunicazione di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato, sopporta le perdite derivanti dall'utilizzo indebito della Carta, entro il limite di 150 Euro; invece, se ha agito con dolo o colpa grave ovvero non ha adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo della Carta, il Titolare sopporta tutte le perdite, senza applicazione del predetto limite dei 150 EURO;
- dopo la comunicazione di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato, non sopporta le perdite a meno che abbia agito in maniera fraudolenta;
- in ogni caso, sopporta tutte le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate, senza il limite dei 150 euro, se ha agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non ha utilizzato la Carta in conformità a questo contratto, ovvero non ha comunicato, secondo le modalità appositamente previste, lo smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato.



## Art. 4 - Utilizzo della Carta

### Come deve essere utilizzata la Carta?

Il Titolare deve apporre la propria firma sul retro della Carta. Il Titolare è tenuto ad utilizzare la Carta entro i limiti d'importo stabiliti per ciascuno dei servizi a cui la Carta stessa è abilitata (e, comunque, non oltre il saldo disponibile del conto corrente di regolamento) e con le modalità indicate presso gli impianti automatici o riportate nelle istruzioni che la Banca comunica al Titolare tramite gli avvisi esposti nei locali della Banca e/o degli esercizi convenzionati o mediante comunicazione allo stesso inviata.



### Quali sono i casi in cui la Carta non deve essere utilizzata?

In caso di danneggiamento o deterioramento della Carta, il Titolare è tenuto a non utilizzare la Carta stessa e a consegnarla alla Banca nello stato in cui si trova.

Il Titolare è tenuto a non utilizzare la Carta anche nei casi di difettoso funzionamento degli impianti adibiti allo svolgimento dei servizi oggetto di questo Contratto.

### Che cos'è la modalità di pagamento contactless?

La Carta, se provvista della tecnologia "contactless", permette di dare il consenso all'esecuzione di pagamenti a debito della Carta mediante semplice avvicinamento della Carta, senza bisogno di inserirla nelle apparecchiature POS. Per l'utilizzo della Carta in questa modalità potrebbe non essere prevista la digitazione del PIN. Il servizio è utilizzabile solo presso gli esercenti commerciali dotati di POS idonei a rilevare i dati a distanza in modalità contactless.

### Come viene dato il consenso per operare?

Per autorizzare la transazione il Titolare dà il proprio consenso secondo le seguenti modalità:

- con la Digitazione PIN, per acquisti di beni e/o servizi e prelievi;
- con la firma, per acquisti nei casi in cui la firma sia ancora richiesta;
- con l'indicazione degli estremi della Carta, per acquisti a distanza, unitamente all'autenticazione del Titolare tramite il relativo dispositivo di sicurezza utilizzato dalla Banca per gli acquisti effettuati via Internet e nei siti web nelle ipotesi in cui sia previsto.

Nei casi in cui sia prevista la firma del Titolare sulle memorie di spesa e/o su documenti equivalenti (ad es. ricevuta rilasciata dal POS), la stessa deve essere conforme a quella da lui apposta sulla richiesta di rilascio della Carta e sulla Carta stessa, al momento della ricezione.

### Il consenso è revocabile?

No, una volta che l'operazione è stata autorizzata secondo una delle modalità sopra indicate, il consenso si ritiene prestato in maniera irrevocabile.

### Dove è utilizzabile la Carta?

La Carta è utilizzabile presso gli sportelli automatici abilitati (di seguito denominati ATM), nei terminali di pagamento POS e/o in apparecchiature per le quali è prevista la digitazione del PIN, oppure in transazioni elettroniche o non elettroniche (ad es. acquisti effettuati via Internet) che non prevedono né la firma né l'uso del PIN.

Nel caso in cui la Carta venga utilizzata presso esercizi convenzionati, il Titolare prende atto che l'esercizio convenzionato può richiedere al Titolare di esibire un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, e scriverne gli estremi.

Il Titolare riconosce espressamente l'estraneità della Banca a ogni questione relativa alle merci acquistate e/o ai servizi ottenuti (es. difetti delle merci, ritardo nella consegna, o altri eventi analoghi riconducibili alle inadempienze dell'esercizio commerciale), essendo tenuto a rivolgersi esclusivamente agli esercenti per qualsiasi controversia e per esercitare qualsiasi diritto.

La Banca, inoltre, non può essere ritenuta in nessun caso responsabile, se la Carta non può essere utilizzata presso l'esercente convenzionato, per qualsiasi motivo, anche derivante da revoca o sospensione della convenzione con l'esercente stesso.

### Cosa succede in caso di utilizzo non conforme?

Nel caso di utilizzo della Carta non conforme alle istruzioni precedentemente indicate e rispetto a quanto stabilito in questo contratto, gli impianti ATM e gli stessi esercizi commerciali possono trattenere la Carta o bloccarne definitivamente l'utilizzo per motivi di sicurezza.



### La Banca può bloccare la Carta?

Sì, la Banca può bloccare l'utilizzo della Carta per motivi oggettivamente giustificati legati alla sicurezza della Carta stessa e/o al sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento. La Banca informa il Titolare del blocco della carta non appena possibile, tranne i casi in cui il blocco sia disposto per motivi di sicurezza oggettivamente giustificati o per disposizioni di legge o regolamento, al ricorrere dei quali la comunicazione non può essere effettuata.



### Come comunica la Banca l'eventuale blocco della carta?

In caso di blocco della Carta, la Banca contatta il Titolare al numero di telefono dallo stesso indicato, possibilmente prima che la Carta venga bloccata. Nel caso in cui il Titolare non sia reperibile, la Banca invia un messaggio telefonico ("sms") al Titolare (o eventualmente un messaggio di posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Titolare o messo a disposizione dalla Banca); nel caso in cui il Titolare fosse ancora irreperibile, la Banca provvede ad informarlo tramite il canale postale.



## **Art. 5- Addebito in conto corrente**

### **Quali costi deve sostenere il Titolare?**

I vari costi della Carta sono indicati nel Documento di Sintesi che costituisce frontespizio e parte integrante di questo contratto.

### **Come avviene l'addebito degli importi?**

Il pagamento degli importi dovuti dal Titolare (importo dell'operazione e ogni altra commissione e spesa prevista in contratto) avviene tramite addebito diretto sul conto corrente di regolamento della Carta, indicato dallo stesso Titolare e sono riportate nell'estratto del conto corrente stesso.

L'addebito in conto corrente delle somme dovute viene eseguito dalla Banca in base alle registrazioni effettuate automaticamente dagli impianti presso cui sono state effettuate le transazioni e documentate dalle relative evidenze.

Agli addebiti si applica la valuta del giorno in cui avviene l'operazione.

### **Cosa accade in caso di operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto?**

Fermo restando quanto previsto all'articolo 4 in merito alle modalità di autorizzazione delle operazioni, nel caso in cui il Titolare sia venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, deve informarne la Banca, in forma scritta, senza indugio e comunque entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito, secondo le modalità previste dall'articolo in materia di reclami del contratto di conto corrente. In questi casi la Banca, dopo aver accertato la fondatezza della richiesta del Titolare, rettifica il pagamento.

La Banca è responsabile nei confronti del Titolare in caso di mancata esecuzione o di esecuzione inesatta di un'operazione di pagamento per la quale la banca/prestatore di servizi di pagamento del beneficiario (es. esercente) non è responsabile ai sensi della normativa vigente.

In caso di operazione di pagamento non autorizzata, la Banca, fermo restando quanto previsto agli articoli 3 e 4, rimborsa immediatamente al Titolare l'importo dell'operazione stessa, facendo tornare la situazione al momento precedente all'operazione come se questa non fosse mai avvenuta.

In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso, dandone immediata comunicazione al Titolare della Carta; in questo caso, anche se si è già verificato il rimborso, la Banca, anche in un momento successivo, può dimostrare, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata, potendo ottenere, quindi, dal Titolare la restituzione dell'importo.



## **Art. 6- Versamento mediante impianti automatici**

### **Quali sono i casi di versamento mediante impianti automatici?**

Possiamo distinguere due casi:

A) Versamento con accredito, salvo buon fine differito

In caso di versamento di una busta contenente denaro contante e di titoli (assegni bancari, circolari, vaglia ed altri titoli similari), effettuato dal Titolare tramite gli impianti automatici a ciò abilitati, la Banca, fino a quando non ha ritirato le buste appositamente predisposte e verificato il loro contenuto, è tenuta esclusivamente alla loro custodia con la dovuta diligenza. I valori versati vengono rigorosamente verificati, controllati e confrontati con quanto indicato dal Titolare sulla busta-distinta predisposta allo scopo. La Banca, se riscontra irregolarità e/o discordanze di qualsiasi genere nel contante o nei titoli immessi nella busta oppure differenze tra l'accertata consistenza dei valori e le indicazioni risultanti dalla distinta di versamento o dal "giornale di fondo" relativo all'impianto sul quale è stata effettuata l'operazione, ne dà comunicazione scritta al Titolare e procede alla registrazione del versamento per il solo importo accertato. Tutti gli effetti contabili comunque connessi ai versamenti così effettuati decorrono dal momento in cui la Banca ne ha effettuato la registrazione sul relativo conto corrente. Ai soli fini della data valuta da applicare, i versamenti effettuati dopo il normale orario di apertura della Banca al pubblico, vengono considerati come eseguiti il giorno lavorativo successivo.

B) Versamento diretto con accredito, salvo buon fine immediato

Il Titolare può procedere al versamento diretto di denaro contante (banconote Euro) e di assegni bancari e circolari attraverso gli appositi impianti automatici della Banca "Viacash BNL".

L'importo dei contanti e degli assegni versati viene accreditato sul conto corrente di riferimento il giorno di versamento. Per "giorno di versamento" si intende:

a) lo stesso giorno del versamento, se questo è effettuato nei giorni lavorativi bancari entro le ore 18,30;

b) il giorno lavorativo bancario successivo, se il versamento è effettuato nei giorni festivi oppure oltre le ore 18,30, nei giorni lavorativi bancari.

Le valute di versamento, i termini di disponibilità ed i termini di non stornabilità, sono conteggiati a partire dal "giorno di versamento". In particolare:

- Versamento di contante

I versamenti di banconote in Euro sono registrati immediatamente con data contabile e data valuta del giorno di versamento. Gli sportelli automatici trattengono le eventuali banconote sospette di falsità, che non sono conteggiate nel versamento. In tal caso, la Banca provvede a trasmettere le banconote sospette alle Autorità competenti ai sensi di legge, dandone comunicazione scritta al Titolare.

Nel caso di versamento di banconote che presentino possibili anomalie, oppure logore o danneggiate, le stesse saranno conteggiate nel versamento e sottoposte ad una ulteriore verifica da parte della Banca.

La Banca è autorizzata a riaddebitare l'importo delle banconote di cui sia successivamente accertata la non autenticità.

- Versamento di Assegni

I versamenti di assegni sono registrati immediatamente con data contabile del giorno di versamento.

La girata per l'incasso deve essere apposta con la firma dell'intestatario del rapporto di conto corrente oppure da altro soggetto che ne detenga i poteri.

Se risultano differenze tra i dati indicati all'atto del versamento e quelli riportati sull'assegno (quali ad esempio: l'importo, la data di emissione, ecc.), la Banca procede alla registrazione dell'operazione con i dati effettivamente risultanti dall'assegno stesso.

Gli assegni irregolari, invece, fermo restando il rispetto da parte della Banca degli obblighi di legge in materia, sono prontamente restituiti al Titolare del rapporto di conto corrente tramite lettera raccomandata.

A causa di eventuali e non prevedibili scollamenti e/o cadute di linea degli impianti automatici la singola operazione di versamento potrebbe essere soggetta a "riproposizione" ed essere perfezionata successivamente (con accredito sul conto corrente di riferimento) non appena l'interruzione di collegamento viene ripristinata.

## **Art. 7 - Disponibilità delle informazioni relative all'utilizzo della Carta e invio delle comunicazioni**

### **Come si possono avere informazioni sulle operazioni effettuate?**

Occorre tener presente, in generale, che ogni indicazione, anche cartacea, fornita dalla Banca al Titolare tramite gli impianti utilizzati per lo svolgimento dei servizi oggetto di questo Contratto, non sostituisce le comunicazioni previste dalla legge e dal contratto che regola il rapporto di

conto corrente.

Le operazioni relative ai servizi oggetto di questo Contratto vengono confermate dalla Banca al Titolare mediante il loro inserimento nell'estratto del conto corrente di regolamento nel quale le operazioni stesse vengono riportate con apposita causale. Tale documento dà prova delle operazioni effettuate e del loro ammontare. La Banca fornisce al Titolare gratuitamente, una volta al mese, sul supporto indicato dal Titolare e concordato con la Banca, o in mancanza sul proprio sito web [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it) o alternativamente allo sportello, le informazioni relative alle operazioni di pagamento eseguite. Le parti concordano che per le informazioni diverse da quelle rese gratuitamente ai sensi di legge e fornite, sono recuperate le relative spese.



#### **La Banca a quale indirizzo invia le comunicazioni relative a questo contratto?**

L'invio di comunicazioni relative alla Carta - incluse le comunicazioni informative previste per legge nonché quelle per la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (di cui all'art. 10) -, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione della Banca è effettuato al Titolare della Carta tramite appositi messaggi direttamente nella sua area privata del sito [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it). Se il Titolare, in alternativa alla forma dematerializzata, preferisce utilizzare la forma cartacea per ricevere le predette comunicazioni, può richiederlo alla Banca indicando un apposito domicilio. La modifica della tecnica di comunicazione può essere effettuata attraverso la funzionalità apposita prevista all'interno dell'area privata del sito [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it). Resta inteso, in caso di comunicazione cartacea, che qualora la documentazione sopra descritta dovesse essere restituita alla Banca, anche a causa della mancata comunicazione da parte del Cliente di variazioni di indirizzo, con espressioni del tipo: "destinatario trasferito, sconosciuto, indirizzo errato o inesistente", o altre espressioni equivalenti, la Banca sospenderà l'inoltro di detta documentazione dopo tre tentativi di recapito con esito negativo. Il Titolare può sempre modificare la modalità di comunicazione utilizzata (cartacea o elettronica).

### **Art. 8 - Durata del contratto e recesso**

#### **Quanto dura questo contratto? Si può recedere?**

Questo contratto è a tempo indeterminato (cioè non ha una scadenza), ma il Titolare può in qualsiasi momento recedere da questo contratto. D'altra parte, la Banca può recedere dal contratto, comunicandolo al Titolare, con un preavviso di 60 giorni, oppure anche senza preavviso, in presenza di un giustificato motivo. In questi casi, la Banca rimborsa al Titolare la quota di canone relativa al periodo successivo al recesso dal contratto (in misura proporzionale ai mesi non goduti).



### **Art. 9 - Restituzione della Carta**

#### **Quali sono i casi in cui la Carta deve essere restituita alla Banca?**

Il Titolare è tenuto a restituire la Carta alla Banca:

- contestualmente alla richiesta di estinzione del rapporto di conto corrente;
- in caso di recesso da questo contratto, da parte del Titolare o della Banca;
- in caso di richiesta, per altri motivi, da parte della Banca;
- in caso di revoca oppure di perdita dell'autorizzazione ad operare sul conto corrente di cui il Titolare è procuratore, oppure sul conto corrente su cui è autorizzato ad operare secondo quanto indicato all'art 2.

La Carta può essere ritirata dalla Banca direttamente, o tramite esercizi convenzionati o terzi.

In caso di decesso del Titolare, la Carta deve essere restituita dagli eredi; in caso di sopravvenuta incapacità di agire del Titolare stesso deve essere restituita dal legale rappresentante.

In caso di mancata restituzione, le eventuali spese di blocco della Carta sono a carico del Titolare o dei suoi eredi.



### **Art. 10- Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali**

#### **La Banca può modificare d'iniziativa le condizioni di questo contratto?**

Sì, la Banca si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche e normative del contratto, oltre alle relative informazioni. La Banca comunica queste modifiche al Titolare in forma scritta o mediante altro supporto durevole da lui accettato in precedenza, con preavviso minimo di due mesi rispetto all'applicazione della modifica. Se il Titolare non è d'accordo con le modifiche proposte, può sempre recedere dal contratto entro lo stesso termine, senza che gli vengano applicate penalità e spese di chiusura. Le comunicazioni della Banca potranno essere effettuate mediante l'invio al domicilio o alla casella di messaggistica elettronica messa a disposizione dalla Banca al Titolare. Se il Titolare non esercita il diritto di recesso nei termini indicati, le modifiche comunicate si riterranno dallo stesso accettate.

## **Art. 11 -Rinvio e lingua del contratto**

### **Quali altre regole si applicano al presente contratto?**

Per quanto non specificatamente disciplinato in questo contratto, si applicano le norme che regolano i conti correnti di corrispondenza ed i servizi connessi, accettate dal Titolare al momento dell'apertura del rapporto di conto corrente con la Banca.

Questo contratto è scritto in lingua italiana.

## **SEZIONE III - NORME E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO CHE REGOLA I RAPPORTI A DISTANZA TRA BANCA E CLIENTE**

### **CONDIZIONI GENERALI**

#### **Art. 1 - Oggetto del contratto**

##### **A cosa serve questo contratto?**

Serve per richiedere informazioni o effettuare operazioni, anche senza venire a sportello, utilizzando il telefono (servizi di Banca telefonica) o Internet (Banca via Internet, Smartphone) o gli altri servizi (ad es. WebTV, PDA e altro) che potranno essere resi disponibili dalla Banca anche in futuro (tutti insieme, congiuntamente anche al servizio di firma, come di seguito descritto, i "Servizi", o singolarmente, il "Servizio").



Questo contratto, attraverso l'utilizzo degli strumenti di sicurezza, consente inoltre al cliente (a distanza, presso lo sportello e fuori sede) di sottoscrivere, con "firma elettronica avanzata" (di seguito anche "la FEA"), i contratti relativi ai prodotti/servizi bancari, finanziari e assicurativi offerti/collocati/distribuiti/intermediati dalla Banca, ivi compresi i prodotti/servizi di società terze (di seguito, "Servizio di firma").

Il funzionamento della "firma elettronica avanzata" è descritto e disciplinato dalle norme contenute nel Manuale Operativo pubblicato sul sito <http://helloworldbank.it>

Resta fermo che potrà essere utilizzata, ai fini descritti e qualora resa disponibile dalla Banca, ogni altra idonea tipologia di firma elettronica consentita in base alla normativa pro tempore vigente (es. firma digitale).

Il Cliente, inoltre, tramite i Servizi, potrà prendere visione dei prodotti e dei servizi offerti/collocati/distribuiti/intermediati dalla Banca.

##### **A cosa si riferisce l'operatività?**

In ogni caso, l'operatività del presente contratto è riferibile a rapporti (bancari, finanziari, assicurativi, ecc.) di cui il Cliente sia intestatario o cointestatario (a patto, in quest'ultimo caso, che si tratti di cointestazione a firma disgiunta, ossia i rapporti su cui il Cliente può operare separatamente dagli altri intestatari). L'operatività è in ogni caso riferita esclusivamente ai prodotti e servizi, anche emessi o forniti da società terze, resi disponibili dalla Banca, anche in seguito, come comunicati al domicilio del Cliente ovvero sul sito o sulla casella di messaggistica elettronica messa a disposizione dalla Banca stessa al Cliente.



Con riferimento alle operazioni dispositive, il Cliente è consapevole che queste saranno eseguite esclusivamente a fronte dei saldi disponibili dei conti ed entro i limiti operativi assegnati.

Le informazioni richieste dal Cliente sono fornite attraverso l'utilizzo di uno dei Servizi prescelti, tenuto conto della situazione del rapporto al momento della richiesta, considerando – inoltre - le possibili modifiche per effetto della definitiva registrazione delle operazioni eseguite durante la giornata lavorativa.

#### **Art. 2 - Condizioni economiche**

##### **Quanto costano i Servizi?**

Le condizioni economiche applicate ai Servizi disciplinati da questo contratto sono quelle riportate nel Documento di Sintesi che costituisce frontespizio e parte integrante di questo contratto.

##### **Quanto costa compiere le singole operazioni?**

Le condizioni economiche delle singole operazioni effettuate mediante i Servizi sono indicate nei singoli contratti che disciplinano il rapporto (o i rapporti) cui le operazioni si riferiscono (es. costo del bonifico previsto nel contratto di conto corrente).



#### **Art. 3 - Strumenti di sicurezza, cautele nell'utilizzo degli stessi e riconoscimento del Cliente**

##### **A cosa servono gli strumenti di sicurezza?**

La Banca consegna al Cliente gli strumenti di sicurezza necessari per accedere ai Servizi, attraverso la cui esclusiva verifica il Cliente viene identificato dalla Banca. Questi strumenti, che restano di proprietà della Banca, devono rimanere di uso strettamente personale del Cliente che non può cederli a terzi. Inoltre, per ragioni di sicurezza, detti strumenti non devono essere conservati insieme. Gli strumenti di sicurezza possono, altresì, essere utilizzati per il Servizio di firma come descritto all'art. 1.

##### **Come avviene l'identificazione del Cliente?**

Ogni volta che il Cliente intende accedere ai Servizi, la Banca provvede unicamente a verificare che il soggetto che intende accedere ai Servizi si qualifichi e consenta la sua identificazione attraverso gli strumenti di sicurezza appositamente forniti. Di conseguenza, una volta che la Banca ha compiuto la verifica attraverso questi strumenti di sicurezza, l'accesso ai Servizi si considera regolarmente effettuato dal soggetto titolare degli strumenti di sicurezza, i cui dati sono stati comunicati tramite Internet o telefonicamente. In ogni caso, la Banca non è responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi conseguenza dannosa derivante dall'utilizzazione dei Servizi, a meno che non abbia assolto il dovere di identificazione sopra indicato. Il Cliente riconosce fin da subito la validità degli addebiti e degli accrediti operati dalla Banca in seguito all'utilizzo dei Servizi.

Per ragioni di tutela della sicurezza, gli strumenti di sicurezza forniti possono essere periodicamente sostituiti dalla Banca.

Inoltre, ai fini di consentire la verifica delle comunicazioni intercorse e per esigenze probatorie, il Cliente prende atto e accetta che la Banca registra le conversazioni telefoniche su nastro magnetico o su altro supporto analogo.

##### **Cosa succede in caso di utilizzo indebito o non autorizzato, smarrimento o sottrazione degli strumenti di sicurezza?**

In generale, il Cliente è responsabile di ogni conseguenza dannosa derivante dall'utilizzo indebito o non autorizzato degli strumenti di

sicurezza da parte di chiunque, oltre che del loro smarrimento o sottrazione. In questi casi, il Cliente deve:

- a) comunicare immediatamente alla Banca l'accaduto tramite qualsiasi mezzo;
- b) denunciare lo smarrimento o la sottrazione, l'utilizzo indebito o non autorizzato alle Autorità competenti. Una copia della denuncia dovrà essere conservata dallo stesso Cliente, in quanto la Banca può richiederne copia entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato.

Per le operazioni di pagamento disciplinate nella Sezione relativa ai servizi di incasso e pagamento (es. bonifici) del contratto di conto corrente firmato dal Cliente, il Cliente stesso:

- fino al momento della ricezione da parte della Banca della comunicazione di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato, sopporta le perdite derivanti dall'utilizzo indebito degli strumenti di sicurezza, entro il limite di 150 Euro; invece, se ha agito con dolo o colpa grave ovvero non ha adottato le misure idonee a garantire la sicurezza degli strumenti che gli ha fornito la Banca, il Cliente sopporta tutte le perdite, senza applicazione del predetto limite dei 150 EURO;
- dopo la comunicazione di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato, non sopporta le perdite a meno che abbia agito in maniera fraudolenta;
- in ogni caso, il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate, senza il limite dei 150 euro, se ha agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non ha utilizzato gli strumenti di sicurezza in conformità a questo contratto ovvero non ha comunicato, secondo le modalità appositamente previste, lo smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato.



#### **Art. 4 - Eventuali disfunzioni dei Servizi**

##### **Cosa succede in caso di malfunzionamento?**

Le comunicazioni informative o l'esecuzione degli ordini potranno non essere effettuate in caso di mal funzionamento del sistema, degli impianti telefonici ed elettronici o di situazioni e circostanze non attribuibili alla Banca o non prevedibili dalla stessa.



#### **Art. 5 - Sospensione dei Servizi**

##### **I Servizi possono essere sospesi?**

Sì, ciascun Servizio potrà essere sospeso o anche abolito in qualunque momento, anche in via separata rispetto agli altri Servizi, con effetto immediato, se eventi connessi con l'efficienza e/o la sicurezza del Servizio stesso lo rendono necessario e senza responsabilità della Banca per temporanee interruzioni non comunicate preventivamente.

#### **Art. 6 - Durata del contratto e recesso**

##### **Quanto dura questo contratto?**

Questo contratto è a tempo indeterminato (cioè non ha una scadenza), ma il Cliente può in qualsiasi momento recedere dal contratto.

D'altra parte, la Banca può recedere dal contratto, comunicandolo al Cliente, con un preavviso di 60 giorni, oppure anche senza preavviso, in presenza di un giustificato motivo. In questi casi, la Banca rimborsa al Cliente la quota di canone relativa al periodo successivo al recesso (in misura proporzionale ai mesi non goduti).

Comunque, in caso di recesso di una delle parti, il Cliente dovrà restituire alla Banca gli strumenti di sicurezza, oltre che ogni altro materiale che gli è stato consegnato in precedenza.

##### **Cosa succede in caso di recesso o estinzione dei contratti relativi ai rapporti su cui sono attivi i Servizi?**

Nel caso di recesso o estinzione di uno o più contratti relativi ai rapporti su cui sono attivi i Servizi, i Servizi rimangono attivi per i restanti rapporti, a condizione però che tra questi sia compreso il conto corrente di regolamento e/o una carta di credito. In caso di recesso o estinzione di tutti i rapporti bancari, il contratto si considera automaticamente risolto.

#### **Art. 7 - Disponibilità delle informazioni ed invio delle comunicazioni.**

##### **Come si possono avere informazioni sulle operazioni compiute?**

La Banca fornisce al Cliente gratuitamente, mediante i Servizi oggetto del presente contratto, le informazioni relative alle operazioni bancarie disposte tramite i Servizi stessi.



##### **La Banca a quale indirizzo invia le comunicazioni relative a questo contratto?**

La Banca invia le comunicazioni relative a questo contratto con pieno effetto al domicilio indicato dal Cliente al momento dell'apertura del rapporto oppure comunicato successivamente per iscritto.

Resta inteso che, qualora le comunicazioni dovessero essere restituite alla Banca, anche a causa della mancata comunicazione da parte del Cliente di variazioni di indirizzo, con espressioni del tipo: "destinatario trasferito, sconosciuto, indirizzo errato o inesistente", o altre espressioni equivalenti, la Banca sospenderà l'invio delle comunicazioni, dopo tre tentativi di recapito con esito negativo.

##### **E se il Cliente volesse ricevere le comunicazioni utilizzando Internet?**

Se il Cliente preferisce ricevere le comunicazioni mediante Internet, in alternativa alla forma cartacea, potrà richiedere alla Banca l'attivazione del cosiddetto "Servizio di dematerializzazione". In ogni momento del rapporto, infatti, il Cliente ha diritto di modificare la tecnica di comunicazione utilizzata (cartacea o elettronica). L'adesione al "Servizio", così come la facoltà di modifica della tecnica di comunicazione, può essere effettuata con richiesta inviata alla Banca anche in forma elettronica. In caso di rapporto cointestato, la richiesta di adesione al "Servizio di dematerializzazione" può essere validamente fatta anche da uno solo dei cointestatari, esonerando la Banca da qualunque responsabilità.



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

##### **La Banca può modificare d'iniziativa le condizioni di questo contratto?**

Sì, la Banca si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche e normative di contratto, oltre alle relative informazioni. La Banca comunica queste modifiche al Cliente in forma scritta o mediante altro supporto durevole da lui accettato in precedenza, con preavviso minimo di due mesi rispetto all'applicazione della modifica. Se il Cliente non è d'accordo con le modifiche proposte, può sempre recedere dal contratto entro lo stesso termine, senza che gli vengano applicate penalità e spese di chiusura. Le comunicazioni della Banca potranno essere effettuate mediante l'invio al domicilio o alla casella di messaggistica elettronica messa a disposizione dalla Banca al Cliente. Se il Cliente non esercita il diritto di recesso nei termini indicati, le modifiche comunicate si riterranno accettate dallo stesso Cliente.



## Art. 9 - Rinvio e lingua del contratto

### Quali altre regole si applicano al contratto?

Per quanto non specificatamente disciplinato in questo contratto (anche con riferimento alle modalità con cui effettuare eventuali reclami ed ai mezzi di risoluzione stragiudiziale delle controversie), si applicano le norme che regolano i singoli contratti/prodotti/servizi sottoscritti e/o attivati dal Cliente, purché con essi non incompatibili.

Questo contratto è scritto in lingua italiana.

## CONDIZIONI SPECIALI

### Art. 1 - Banca via Internet

#### In che orari il Cliente può accedere ai Servizi?

Il Servizio tramite Banca via Internet è sempre accessibile, 24 ore su 24 di ogni giorno dell'anno, tranne per quanto diversamente comunicato dalla Banca (con apposite comunicazioni scritte o mediante indicazioni sul sito Internet) e con esclusione delle ipotesi previste dagli articoli 4 e 5.

#### In particolare, il Cliente può usufruire anche del servizio di Trading online?



Sì, ferme restando le modalità e le condizioni previste dal contratto di negoziazione, collocamento, ricezione e trasmissione di ordini su strumenti finanziari (di seguito denominato "Contratto di negoziazione"), il Cliente potrà impartire gli ordini su strumenti finanziari anche via Internet. A questo riguardo, occorre però considerare che le più semplici modalità di esecuzione/disposizione "online" potrebbero indurre a moltiplicare, anche nell'ambito della stessa giornata, il numero delle operazioni e conseguentemente i rischi connessi, con evidente incidenza anche sull'ammontare delle commissioni dovute.

Inoltre, in caso di eventuali cadute, anche temporanee, del sistema automatizzato "Trading online", è a disposizione del Cliente il Servizio Banca telefonica - regolamentato nel successivo art. 2- da utilizzare come canale alternativo per la negoziazione e la verifica dello stato degli ordini impartiti. L'utilizzo del Servizio Banca telefonica comporta l'applicazione di tutte le norme e condizioni relative al Servizio stesso.

L'operatività del Servizio può essere limitata a specifici strumenti finanziari e mercati; inoltre il Cliente riceverà tempestivamente le relative comunicazioni attraverso il sito, la casella di messaggistica elettronica messa a disposizione dalla Banca al Cliente oppure al domicilio indicato da lui stesso. La Banca rispetta gli obblighi di attestazione degli ordini previsti dal vigente "Regolamento Intermediari" della Consob (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa), tramite la stessa rete Internet e con modalità tecniche che consentono al Cliente di disporre dell'attestazione su supporto duraturo. Nell'ambito di questo Servizio, la Banca può avvalersi di soggetti terzi per fornire al Cliente alcune informazioni relative alla prestazione del Servizio stesso. La Banca risponde unicamente della scelta relativa al soggetto incaricato di fornire le informazioni e non è responsabile per nessuna conseguenza che dovesse derivare al Cliente dalle informazioni fornite dai soggetti incaricati.

Il Cliente prende atto che i servizi di trading online, nonché i dati di mercato ricavabili attraverso la piattaforma tecnologica, possono essere utilizzati solo a titolo personale per la gestione del proprio patrimonio personale in qualità di investitore privato, e non in veste di trader professionista, operatore di mercato, consulente di investimenti autorizzato da borse nazionali, autorità di vigilanza o registrato presso associazioni professionali, o per ogni altra attività di tipo professionale (ad es. gestore di fondi). Il Cliente prende atto altresì che non può in ogni caso pubblicare o fornire in altro modo qualsivoglia dato derivante dai servizi a terzi né utilizzare o trattare tali dati per scopi commerciali.



### Art.2- Banca telefonica

#### Quali sono le regole applicabili alla Banca telefonica?

Per quanto riguarda il Servizio di Banca telefonica, la Banca risponde alle richieste di informazioni ed esegue le disposizioni impartite negli orari e secondo le modalità comunicate al Cliente, attraverso il risponditore telefonico automatico.

Resta inteso che le operazioni sono eseguite, di regola, in tempo reale, salvo diversa disposizione del Cliente. Tuttavia, se tali disposizioni vengono impartite alla Banca durante eventuali situazioni di indisponibilità del sistema, queste saranno accolte come prenotazioni ed immediatamente eseguite al ripristino della normale funzionalità.

Invece, le operazioni che, anche a causa di limiti di orario, non sono eseguibili in tempo reale vengono eseguite dalla Banca trascorso il tempo strettamente necessario.



Per quanto richiesto dalle attuali norme di legge e/o di regolamento, il Servizio di Banca telefonica può comportare la necessità di integrare la disposizione telefonica e/o la sua esecuzione con preventiva o successiva documentazione scritta, da produrre a cura di una o di entrambe le parti contrattuali. La Banca, anche nell'interesse del Cliente, potrà non dare corso alla richiesta telefonica, in presenza di gravi e fondati dubbi sulla regolarità della richiesta. In ogni caso, se lo ritiene opportuno, la Banca può richiedere al Cliente ulteriori precisazioni (per es.: conferma scritta, notizie, informazioni, ecc.), prima di eseguire l'operazione. La Banca può anche porre limiti operativi (es. limiti di importo) alle disposizioni consentite con questo Servizio.



### Art.3- Mobile application

#### Quali sono le regole di utilizzo e come funziona la Mobile application?

"Mobile application", anche chiamata mobile app, è un'applicazione internet che funziona su smartphone, tablet o altri dispositivi portatili. Generalmente l'obiettivo delle applicazioni è facilitare l'utente nell'accesso a funzionalità internet normalmente raggiungibili su siti web, o di fornire in mobilità contenuti e funzionalità specifici difficilmente fruibili da PC.

Il Cliente potrà effettuare il download di tutte le nuove applicazioni BNL gratuitamente dagli store (negozi virtuale) presso i quali BNL metterà – di volta in volta – disponibili le proprie applicazioni.

Su ciascuno "store" il Cliente dovrà utilizzare il proprio account già attivato (o da attivare) presso gli stessi.

Per utilizzare nel miglior modo possibile le "App" sarà necessario effettuare il login utilizzando le stesse credenziali dell'Home Banking: codice cliente e il PIN.

Al Cliente è consentito utilizzare l'opzione "Ricorda" per memorizzare codice cliente e inserire solo il PIN per la login dei successivi accessi.

Ai sensi dell' art. 4 (Eventuali disfunzioni dei Servizi), il Cliente riconosce e accetta che il funzionamento delle "App" dipende dal sistema operativo del proprio device nonché dal device stesso, pertanto, la Banca non sarà ritenuta responsabile per l'impossibilità tecnica di accedere agli ambienti del sito o di utilizzare le funzionalità dello stesso, qualora l'impedimento sia determinato dal proprio apparato.

Il Cliente è consapevole che l'utilizzo della funzione di memorizzazione (laddove presente) delle credenziali per l'accesso automatico alla visualizzazione di informazioni sui propri rapporti (ad es. saldo e operazioni contabilizzate sui rapporti stessi) mantiene in memoria i dati

richiesti.

Per disattivare la predetta funzione di memorizzazione, il Cliente dovrà intervenire in ambiente "Impostazioni" del proprio device, provvedendo ad effettuare la specifica operazione di disattivazione.

Preso atto delle predette informazioni, la Banca non potrà essere considerata responsabile per eventuali accessi all'apparato autorizzati o meno da parte del Cliente per l'assunzione delle informazioni rimaste memorizzate nel device.

***NORMA DI CHIUSURA-Clausola Sospensiva***

Gli effetti del presente contratto, ove non collocato a sportello, sono sospesi sino all'esito positivo della valutazione che sarà effettuata da parte della Banca sui presupposti necessari per l'erogazione dei servizi previsti. La Banca procederà a dare la comunicazione della positiva valutazione con qualsiasi idoneo mezzo, ivi compreso l'effettivo svolgimento delle successive attività connesse al servizio/operazione. Da tale momento il contratto acquisterà piena efficacia. Viceversa, in caso di valutazione negativa, il contratto non acquisterà alcuna efficacia.

## SEZIONE IV - CONTRATTO UNICO PER LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO ED ACCESSORI Hello! Investment

### INFORMAZIONI GENERALI SULLA BANCA, SUI SERVIZI D'INVESTIMENTO E SULLA SALVAGUARDIA DEGLI STRUMENTI FINANZIARI E DEI DEPOSITI DELLA CLIENTELA

#### Mezzi di comunicazione

Per ogni esigenza i clienti possono mettersi in contatto con la Banca attraverso il numero verde 800.900.900 o scrivendo alla sede legale all'indirizzo sopra riportato. La lingua ufficiale utilizzata sia nei rapporti Banca-Cliente che nella redazione della documentazione è l'italiano. I clienti, tuttavia, possono chiedere di ottenere documentazione in inglese o francese. La Banca si riserva la facoltà di accettare, ove possibile, la richiesta della clientela.

#### Autorizzazioni

La BNL SpA è stata autorizzata dalla Banca d'Italia ([www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)) alla prestazione dei seguenti servizi d'investimento:

- Ricezione e trasmissione ordini riguardanti uno o più strumenti finanziari
- Esecuzione di ordini per conto dei clienti
- Negoziazione per conto proprio
- Consulenza in materia d'investimenti
- Sottoscrizione e/o collocamento, con assunzione a fermo, ovvero con assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente nonché collocamento senza assunzione a fermo né assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente

#### Rendicontazione dei servizi prestati

Almeno annualmente (o con diversa frequenza concordata tra le parti) il cliente riceve dalla Banca un documento di rendicontazione dei servizi d'investimento prestati e delle principali condizioni economiche che regolano la prestazione di tali servizi.

I documenti citati sono inviati per posta al domicilio del cliente alle condizioni indicate nell'apposita documentazione.

In alternativa è possibile fruire di alcuni documenti - ove disponibili e solo per i clienti che aderiscono ai servizi a distanza - in versione telematica fornita sul sito internet della Banca.

#### Misure a tutela degli strumenti finanziari e delle somme detenute dalla Banca per conto della Clientela

La Banca è responsabile nei confronti del cliente degli strumenti finanziari e dei fondi depositati presso di essa. Gli strumenti finanziari depositati presso la Banca possono essere cartacei o dematerializzati. La Banca custodisce i titoli cartacei e mantiene la registrazione contabile degli strumenti finanziari dematerializzati. La Banca è autorizzata a subdepositare in tutto o in parte i titoli presso depositari abilitati, intermediari, corrispondenti esteri o altri organismi che effettuano servizi di gestione accentrata o di custodia di strumenti finanziari ovvero, se la Banca lo ritiene necessario, presso altre banche e/o organismi, italiani ed esteri, indicati in apposite comunicazioni e rendicontazioni che saranno periodicamente inviate al Cliente, che ne consentano la custodia e l'amministrazione accentrata. Per alcuni OICR (Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio) non esiste alcun soggetto responsabile per la custodia delle quote o azioni emesse, pertanto la titolarità delle parti dell'OICR può risultare da registrazioni extra-contabili tenute da agenti incaricati dell'OICR interessato che non rivestono la qualifica di intermediario depositario. In tali casi, le registrazioni della Banca nel Conto Titoli riflettono le evidenze rilasciate dall'agente dell'OICR. Resta comunque inteso che, anche relativamente ai titoli sub-depositati, la Banca rimane responsabile nei confronti del Cliente degli strumenti finanziari detenuti ai sensi e per gli effetti del Contratto di deposito a custodia ed amministrazione. Per quanto riguarda la tutela delle somme di denaro depositate dai clienti, la Banca Nazionale del Lavoro aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi che interviene a garantire, con un limite massimo per depositante di euro 103.291,38, nel caso di liquidazione coatta amministrativa o di amministrazione straordinaria della Banca. I depositi tutelati sono le somme in conto corrente, i certificati di deposito nominativi, gli assegni circolari e titoli assimilabili. La Banca è investita di diritto di pegno e di diritto di ritenzione sui titoli o valori di pertinenza del Cliente comunque detenuti dalla Banca stessa o che pervengano ad essa successivamente, a garanzia di qualunque suo credito - anche se non liquido ed esigibile ed anche se assistito da altra garanzia reale o personale - già in essere o che dovesse sorgere verso il Cliente.

### SINTESI DELLA STRATEGIA DI CLASSIFICAZIONE DELLA CLIENTELA

Il presente documento, che costituisce una sintesi della complessiva Strategia di Classificazione della Clientela di BNL S.p.A., viene consegnato ai fini degli adempimenti previsti dal Regolamento Intermediari Consob. In esso vengono riepilogati i criteri di classificazione adottati da BNL per qualificare la clientela cui vengono offerti i servizi d'investimento e le indicazioni circa la possibilità per il cliente di richiedere una diversa classificazione, con le implicazioni che ciò comporterebbe sotto il profilo della tutela del cliente. La versione integrale della Strategia di Classificazione della Clientela è a sua disposizione sul sito internet [www.bnl.it](http://www.bnl.it) e presso ogni Filiale della Banca.

L'obiettivo principale della classificazione consiste nell'assegnazione del corretto livello di tutela in funzione della tipologia di clientela considerata. La protezione si sostanzia principalmente nel fornire informazioni chiare e complete sugli strumenti finanziari oggetto dei servizi d'investimento e nel valutare la coerenza tra le caratteristiche dell'investitore e gli investimenti considerati. Tale protezione sarà modulata in base alla classificazione assegnata al cliente, di seguito riportata in ordine crescente di tutela:

**Controparti Qualificate** - i clienti professionali ai quali la Banca presta specifici servizi di investimento in regime di reciproco riconoscimento. Per questi soggetti si presume la massima conoscenza e competenza in tema di strumenti finanziari.

**Clienti Professionali** - i soggetti che possiedono l'esperienza, le conoscenze e le competenze necessarie per prendere consapevolmente le proprie decisioni in materia di investimenti e per valutare correttamente i rischi assunti. Più in particolare sono considerati Clienti Professionali di diritto:

1. I soggetti che sono tenuti ad essere autorizzati o regolamentati per operare nei mercati finanziari, siano essi italiani o esteri quali (ad

esempio):

- a. banche;
  - b. imprese di investimento;
  - c. altri istituti finanziari autorizzati o regolamentati;
  - d. imprese di assicurazione;
  - e. organismi di investimento collettivo e società di gestione di tali organismi;
  - f. fondi pensione e società di gestione di tali fondi;
  - g. altri investitori istituzionali indicati dalla legge;
2. Le imprese di grandi dimensioni che presentano, a livello di singola società, almeno due dei seguenti requisiti dimensionali:
- a. fatturato netto: 40.000.000 euro;
  - b. fondi propri: 2.000.000 euro;
  - c. totale di bilancio: 20.000.000 euro.
3. Gli investitori istituzionali la cui attività principale è investire in strumenti finanziari.
4. I soggetti e gli Enti classificabili come professionali sulla base di quanto previsto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con apposita regolamentazione.

**Clienti al Dettaglio** - i clienti che, non rientrando in una delle due categorie sopra esposte, richiedono il massimo livello di tutela.

In base alle informazioni in possesso della Banca ed in applicazione dei criteri sopra indicati, la classificazione che le è stata assegnata risulta dall'apposita sezione del Contratto Unico per la Prestazione di Servizi d'Investimento ed Accessori che le è stato consegnata unitamente al presente documento. L'iniziale classificazione può tuttavia essere oggetto di modifica su sua esplicita richiesta, ed in presenza di specifici requisiti, qualora ritenga più opportuno appartenere ad una diversa tipologia di clientela.

Il personale della BNL è a sua completa disposizione per fornirle le indicazioni relative alla procedura necessaria per il passaggio di status, alle implicazioni sui servizi ed i prodotti offerti e sul livello di tutela associato. Le ricordiamo che l'accoglimento della sua eventuale richiesta di passaggio verso profili che prevedono un minor livello di tutela, è rimessa alla valutazione della Banca, che si riserva di accoglierla o meno, motivando un eventuale rifiuto.

## SINTESI DELLA STRATEGIA DI ESECUZIONE E TRASMISSIONE ORDINI SU STRUMENTI FINANZIARI

Il presente documento costituisce una sintesi della Strategia di Esecuzione e Trasmissione degli Ordini adottata dalla Banca in applicazione della normativa comunitaria di primo e secondo livello recepita nel decreto legislativo del 24 febbraio 1998 n. 58 e successive modifiche ed integrazioni (c.d. Testo Unico della Finanza) e nella regolamentazione secondaria di attuazione. Il testo integrale della Strategia d'Esecuzione e Trasmissione degli Ordini, che costituisce parte integrante del Contratto Unico per la Prestazione dei Servizi d'Investimento ed Accessori sottoscritto dal cliente è a disposizione presso tutte le filiali della Banca ed è reperibile sul sito internet [www.bnl.it](http://www.bnl.it).

La Banca, in base alla Strategia d'Esecuzione e Trasmissione degli Ordini, nella prestazione dei servizi di esecuzione di ordini per conto dei clienti al dettaglio ovvero dei clienti professionali (congiuntamente i "Clienti"), di negoziazione in conto proprio ovvero di ricezione e trasmissione di ordini impartiti da Clienti aventi ad oggetto gli strumenti finanziari di cui all'art. 1, comma 2, del Testo Unico della Finanza, ha individuato, per ciascuna tipologia di strumento finanziario, la sede di esecuzione ovvero i soggetti negozianti ai quali trasmettere gli ordini al fine di ottenere, in modo duraturo, il miglior risultato possibile per i Clienti (c.d. "best execution"). In particolare, la best execution viene perseguita dalla Banca avendo riguardo ai seguenti fattori:

- *prezzo degli strumenti finanziari;*
- *costi relativi all'esecuzione dell'ordine;*
- *rapidità nell'esecuzione dell'ordine;*
- *probabilità di esecuzione e di regolamento dell'ordine;*
- *dimensioni dell'ordine;*
- *natura dell'ordine;*
- *ogni altra considerazione pertinente ai fini della esecuzione dell'ordine.*

Al fine di stabilire l'importanza relativa dei suddetti fattori, la Banca tiene conto dei seguenti criteri:

- *le caratteristiche del cliente, compresa la sua classificazione come cliente al dettaglio o professionale;*
- *le caratteristiche dell'ordine del cliente;*
- *le caratteristiche degli strumenti finanziari che sono oggetto dell'ordine;*
- *le caratteristiche delle sedi di esecuzione alle quali l'ordine può essere diretto.*

Per ciò che concerne i clienti al dettaglio, la Banca individua, per ciascuna tipologia di strumenti finanziari, le sedi di esecuzione ovvero i soggetti ai quali trasmettere gli ordini, in ragione del corrispettivo totale, che è costituito dal prezzo dello strumento finanziario e dai costi relativi all'esecuzione. Questi ultimi includono tutte le spese sostenute dal cliente al dettaglio e direttamente collegate all'esecuzione dell'ordine, comprese le competenze della sede di esecuzione, le competenze per la compensazione, nonché il regolamento e qualsiasi altra competenza pagata a terzi in relazione all'esecuzione dell'ordine.

Le sedi di esecuzione scelte dalla Banca per le finalità sopra descritte sono le seguenti: mercati regolamentati e sistemi multilaterali di negoziazione italiani a cui BNL aderisce in qualità d'intermediario.

La Strategia di Esecuzione e Trasmissione degli Ordini prevede, inoltre, che gli ordini impartiti dai Clienti possano essere eseguiti anche al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione (v. BNL in qualità di negoziante per conto proprio).

Nella prestazione del servizio di ricezione e trasmissione di ordini, le misure adottate da BNL per ottenere il miglior risultato possibile per i Clienti sono rappresentate dall'identificazione, per ciascuna tipologia di strumento finanziario, dei soggetti negozianti ai quali BNL trasmette gli ordini. I negozianti terzi a cui si rivolge BNL sono: BNP Paribas S.A. e/o Società del Gruppo (la sede di esecuzione sarà determinata dal negoziante in base alla propria strategia di esecuzione degli ordini).

Nel caso in cui i Clienti impartiscano istruzioni specifiche, la Banca esegue o trasmette gli ordini attenendosi, limitatamente agli elementi oggetto delle indicazioni ricevute, a tali istruzioni. Queste ultime, pertanto, possono pregiudicare le misure previste nella Strategia di Esecuzione e Trasmissione degli Ordini limitatamente agli elementi oggetto di tali istruzioni.

La Banca provvede ad effettuare il riesame della Strategia di Esecuzione e Trasmissione degli ordini con periodicità almeno annuale e comunque al verificarsi di circostanze rilevanti tali da influire sulla capacità di ottenere in modo duraturo il miglior risultato possibile per l'esecuzione degli ordini dei clienti.

Le modifiche rilevanti apportate alla Strategia di Esecuzione e Trasmissione degli ordini sono portate a conoscenza dei clienti.

## DESCRIZIONE SINTETICA DELLA POLITICA DI GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE DESTINATA ALLA CLIENTELA

Come ogni grande istituzione finanziaria, BNL (di seguito anche la "Banca"), che fa parte del Gruppo Bancario BNP Paribas, nel normale esercizio delle proprie attività e nell'erogazione dei propri molteplici servizi incontra situazioni potenziali di conflitti di interesse, nei confronti del Cliente o tra propri Clienti, che si possono manifestare in modo permanente od occasionale al proprio interno e/o nell'ambito del Gruppo di appartenenza. Il manifestarsi/verificarsi di simili situazioni di potenziali conflitti di interesse è, in una certa misura, connesso alle attività degli intermediari che prestano alla Clientela una pluralità di servizi/attività di investimento; ciò appare confermato anche dalla normativa vigente, che, avuto riguardo all'impossibilità per gli intermediari di eliminare del tutto i conflitti di interesse, prescrive, ai soggetti abilitati di provvedere alla loro corretta gestione, al fine di evitare che gli stessi possano generare un significativo pregiudizio ai Clienti.

Alla luce del recepimento, da parte dell'ordinamento italiano, della disciplina in materia di conflitti di interesse prevista dalla Direttiva europea sui servizi di investimento (Direttiva 2006/73/CE), BNL ha adottato misure al fine di identificare e gestire i conflitti d'interesse, nei confronti di Clienti o fra Clienti, rilevanti ai fini della normativa e idonei a danneggiare in modo significativo gli interessi dei Clienti medesimi.

La presente comunicazione descrive le misure adottate dalla Banca nel contesto del Gruppo BNP Paribas e nell'ambito della propria politica di gestione dei conflitti di interesse, conformemente alle disposizioni di legge relative al recepimento da parte dell'ordinamento italiano della disciplina sui conflitti di interesse prevista dalla Direttiva 2006/73/CE, nonché al Regolamento congiunto degli organi di Vigilanza (Consob e Banca d'Italia).

### Definizioni

Rientrano nella nozione di conflitto di interesse le situazioni nelle quali, nell'esercizio dei servizi e delle attività di investimento o dei servizi accessori di BNL, si determini una contrapposizione tra gli interessi della Banca (e/o dei suoi collaboratori e/o di soggetti aventi con essa un legame di controllo diretto o indiretto) e quelli dei suoi Clienti ovvero dei Clienti della Banca tra loro.

La politica di gestione dei conflitti di interesse di BNL è destinata ad adottare misure ragionevoli volte a prevenire quelle situazioni di conflitto di interesse nelle quali il risultato di un'operazione effettuata dalla Banca danneggi in modo significativo gli interessi di un Cliente.

### Regole generali

BNL ha identificato, all'interno della propria struttura e dell'operatività che la caratterizza, situazioni di conflitto di interesse, attuali e potenziali, in cui si possa trovare la stessa, o i suoi collaboratori, e/o le altre entità appartenenti al Gruppo BNP Paribas nell'ambito delle proprie attività e dei servizi svolti nei confronti dei Clienti e che comportano un rischio di danneggiare in modo significativo gli interessi di uno o più Clienti.

A solo titolo di esempio, alcune situazioni nelle quali possono sorgere dei conflitti d'interesse sono connesse alla detenzione di partecipazioni rilevanti in Clienti emittenti strumenti finanziari o alla concessione di finanziamenti significativi a Clienti emittenti strumenti finanziari.

Per far fronte alle situazioni di conflitti di interesse identificate dalla Banca, nell'ambito del Gruppo BNP Paribas sono state adottate una pluralità di misure.

#### • Principi deontologici

Sono stati statuiti una serie di principi deontologici destinati a regolare lo svolgimento dei servizi ed attività di investimento e dei servizi accessori, tra i quali: integrità, equità, imparzialità, rispetto del segreto professionale e priorità assoluta degli interessi del Cliente.

A tal riguardo, la Banca si è dotata di un Codice etico, conformando il proprio comportamento nei confronti della Clientela ai seguenti principi e valori fondamentali:

- centralità del Cliente e sviluppo del servizio,
- etica e trasparenza,
- correttezza, lealtà e collaborazione,
- rispetto del segreto professionale,
- rispetto delle norme di legge e dei regolamenti emanati dagli organi di vigilanza.

Al fine di consentire l'attuazione e l'osservanza di quanto previsto dal Codice etico, la Banca ha predisposto e reso operativi gli opportuni strumenti conoscitivi, applicativi, esplicativi, formativi, di aggiornamento, di informazione e sensibilizzazione per tutti i dipendenti e collaboratori nonché previsto periodiche attività di verifica allo scopo di monitorare il grado di osservanza da parte dei dipendenti e collaboratori delle disposizioni contenute nel Codice.

#### • Dispositivi permanenti di controllo

La Banca, in linea con quanto disposto dal Gruppo BNP Paribas ed in conformità a quanto disciplinato dalla normativa vigente, ha istituito all'interno della propria struttura la Funzione Compliance la cui missione principale è quella di contribuire a preservare la Banca e il Gruppo dal rischio di non conformità del proprio ordinamento organizzativo interno alle norme vigenti, tra cui quelle poste a tutela della prevenzione e gestione dei conflitti di interesse sorti sia tra le diverse attività svolte dalla Banca

e dal Gruppo BNP Paribas sia con riferimento ai dipendenti ed agli esponenti aziendali.

• **Separatezza ed indipendenza funzionale**

Le misure di prevenzione di situazioni "strutturali" di conflitto di interesse comprendono disposizioni permanenti volte ad assicurare la necessaria separatezza organizzativa, operativa, gerarchica, e, ove necessario, anche fisica delle attività. La struttura organizzativa adottata prevede la chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità e l'opportuna separatezza funzionale delle attività ritenute incompatibili ai fini della prevenzione del conflitto di interesse.

• **Barriere informative**

Altre misure preventive consistono nei cosiddetti "*Chinese Walls*" (definiti anche barriere informative), cioè soluzioni organizzative di tipo statico in grado di stabilire una segregazione per comparti delle attività con l'obiettivo di impedire la circolazione delle informazioni privilegiate tra i dipendenti o collaboratori.

• **Soluzioni organizzative dinamiche**

Infine, onde strutturare e rafforzare maggiormente il presidio sui conflitti di interesse, vi sono altre soluzioni organizzative di tipo dinamico, tra cui:

- *Registro Insider*: la Banca ha istituito, così come previsto dalla normativa vigente, un registro delle persone che, in ragione dell'attività lavorativa o professionale ovvero in ragione delle funzioni svolte, hanno accesso alle informazioni privilegiate, cioè un'informazione di carattere preciso, che non è stata resa pubblica, concernente, direttamente o indirettamente, uno o più emittenti strumenti finanziari o uno o più strumenti finanziari, che, se resa pubblica, potrebbe influire in modo sensibile sui prezzi di tali strumenti finanziari. Il Registro in esame, al fine di regolare l'accesso a suddette informazioni, include un elenco di tutte le persone che accedono a informazioni privilegiate in modo regolare o occasionale;
- "*Watch List*" e "*Restricted List*": sono liste di controllo indicanti gli emittenti di strumenti/prodotti finanziari, utilizzate per monitorare ovvero limitare l'operatività della Banca o di altre società del Gruppo nonché dei dipendenti, collaboratori ed amministratori i quali, nello svolgimento delle proprie funzioni, possano acquisire informazioni confidenziali relative agli strumenti/prodotti di cui sopra ed ai rispettivi enti emittenti.

Entrambe le soluzioni organizzative hanno la finalità di impedire l'utilizzo improprio di informazioni privilegiate o confidenziali.

Laddove le misure sopra descritte non siano sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi dei Clienti sia evitato, BNL informerà il Cliente, prima di agire per suo conto, della natura e/o delle fonti dei conflitti di interesse affinché questi possa assumere una decisione informata sui servizi prestati.

La politica di gestione dei conflitti di interesse adottata da BNL è oggetto di revisione e aggiornamento periodico. Le relative modifiche verranno comunicate ai Clienti.

Per ulteriori informazioni sulla politica di gestione dei conflitti di interesse della Banca La invitiamo a contattare il Suo interlocutore abituale in BNL.

## SINTESI DELLA POLITICA DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO

### Finalità

L'Investment Policy di BNL è redatta ai sensi del Regolamento Intermediari della Consob n. 16190 del 29.10.2007 e ha la finalità di illustrare ai Clienti e ai potenziali Clienti di BNL la politica di prestazione dei servizi di investimento adottata dalla Banca, esplicitandone le modalità di offerta attraverso i propri canali di distribuzione<sup>1</sup>. Tale policy descrive altresì la politica adottata dalla banca in materia di incentivi, indicando la misura massima delle commissioni riconosciute a BNL per le varie tipologie di prodotto e le motivazioni che giustificano la loro esistenza. Per avvalersi dei servizi e delle attività d'investimento offerti da BNL e illustrati nel presente documento i Clienti sottoscrivono un contratto quadro, denominato "Contratto Unico per la Prestazione dei Servizi di investimento ed Accessori" disponibile presso la rete BNL o sul sito internet [www.bnl.it](http://www.bnl.it). Il presente documento integra l'informativa pre-contrattuale predisposta dalla Banca. Qualunque aggiornamento apportato ai contenuti del presente documento sarà reso disponibile ai Clienti presso la rete BNL o sul sito internet [www.bnl.it](http://www.bnl.it).

### I Servizi di Investimento offerti da BNL

BNL offre ai propri Clienti o potenziali Clienti i seguenti servizi di investimento:

- Consulenza in materia d'investimenti
  - Ricezione e trasmissione ordini
  - Esecuzione di ordini per conto dei clienti
  - Negoziazione per conto proprio
  - Sottoscrizione e/o collocamento con assunzione a fermo ovvero con assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente
  - Collocamento di strumenti finanziari senza assunzione a fermo nè assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente
- In particolare ai sensi dell'art. 1 del D.Lgs 24/2/98 n. 58 si deve intendere per consulenza in materia di investimenti, la prestazione di raccomandazioni personalizzate al cliente, dietro sua richiesta o per iniziativa della Banca, riguardo a una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario. La raccomandazione è personalizzata, quando è presentata come adatta per il cliente ed è basata sulla considerazione delle caratteristiche del cliente. Una raccomandazione non è personalizzata se viene diffusa al pubblico mediante canali di distribuzione.

### Le modalità di offerta dei servizi e delle attività d'investimento in BNL

I servizi e le attività di investimento di BNL sono prestati nel rispetto delle regole di condotta contenute nel D.lgs. n. 58/98, nel Regolamento Consob n. 16190 del 29/10/2007 e nel Regolamento in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento o di gestione collettiva emesso dalla Banca d'Italia e dalla Consob del 29/10/2007. In particolare, il modello organizzativo di BNL prevede una diversificazione dell'offerta di servizi di investimento in funzione del canale di distribuzione, delle modalità di prestazione e della tipologia di strumenti finanziari oggetto di offerta. Con riferimento ai canali di distribuzione, in particolare, BNL presta i servizi seguendo una modalità che prevede l'offerta del servizio di consulenza, di regola, in abbinamento sistematico agli altri servizi di investimento presso i canali tradizionali della Banca (che prevedono la contestuale presenza fisica di intermediario e cliente) ovvero Agenzie, Centri Private, Filiali Corporate e Sedi Grandi Patrimoni. BNL presta alla propria clientela il servizio di consulenza basandosi sulle informazioni ricevute dagli stessi, in termini di esperienza e conoscenza, situazione finanziaria e obiettivi di investimento. La prestazione del servizio di consulenza comporta la valutazione di adeguatezza degli ordini ricevuti dai clienti o delle raccomandazioni fornite dalla Banca e quindi la verifica della loro coerenza rispetto al profilo finanziario dei clienti (definito mediante compilazione di un apposito questionario).

In particolare, si specifica che il servizio di consulenza su iniziativa della Banca (consulenza "attiva") prestato nei confronti della clientela Retail ha ad oggetto principalmente prodotti emessi in proprio o dal Gruppo BNP Paribas.

Attraverso i canali remoti (che non prevedono la contestuale presenza fisica delle parti – identificati nelle c.d. "tecniche a distanza – ovvero Call Center e Trading On Line) il cliente può operare solo su propria iniziativa, senza potersi avvalere del servizio di consulenza, non previsto per questa tipologia di modalità operativa. Gli adempimenti obbligatori applicati su detti canali prevedono la valutazione di appropriatezza degli ordini ricevuti dai clienti e quindi la verifica della loro rispondenza all'esperienza e conoscenza in materia finanziaria dichiarata dai clienti in sede di compilazione del questionario. Il modello organizzativo di offerta del servizio di consulenza è derogabile in presenza di determinate fattispecie, debitamente documentate e formalizzate nelle procedure interne della Banca. In particolare esse riguardano limitate tipologie di attività operative e specifiche categorie di clienti.

### La prestazione dei Servizi di Investimento in BNL: la profilazione dei clienti

<sup>1</sup>La presente politica trova applicazione anche rispetto alla distribuzione di prodotti finanziari emessi dalla Banca nonché di prodotti finanziari assicurativi emessi dalle imprese di assicurazione.



Al fine di prestare i servizi d'investimento e di raccomandare gli strumenti/prodotti finanziari più adatti ai Clienti o potenziali Clienti, BNL prevede un apposito "Questionario per la definizione del profilo finanziario del Cliente" che è volto a raccogliere le informazioni necessarie a valutare:

- a) la conoscenza e l'esperienza in materia d'investimenti
- b) la situazione finanziaria
- c) gli obiettivi d'investimento

Dette informazioni includono gli elementi che consentono di attribuire al Cliente un profilo di esperienza e conoscenza, un profilo di investimento, oltre che di definire gli obiettivi di investimento su cui il Cliente intende investire.

BNL valuta l'adeguatezza dei prodotti di investimento consigliati in base ai profili risultanti dal Questionario e alle altre informazioni a sua disposizione relative alla situazione finanziaria e all'operatività pregressa del Cliente, ove disponibile.

La profilazione si riferisce – di norma - al singolo cliente. Nel caso in cui un rapporto riguardi più soggetti cointestatari (anche con facoltà di compiere operazioni separatamente), la profilazione si riferisce ad un profilo unitario di cointestazione, ottenuto mediante la compilazione di un questionario riferito non ai singoli clienti cointestatari, bensì al rapporto di cointestazione. Le informazioni e le avvertenze formulate dalla Banca, con riferimento alle singole operazioni - in tema d'incentivi, adeguatezza/appropriatezza, conflitti di interesse hanno effetto nei confronti di tutti i cointestatari, anche se rese nei confronti di un singolo cointestatario.

### **La classificazione dei prodotti di investimento**

Ai prodotti di investimento in BNL sono attribuiti specifici livelli di rischio, profili di esperienza e conoscenza e specifici orizzonti temporali.

### **La valutazione di adeguatezza**

La valutazione di adeguatezza degli ordini ricevuti dai Clienti o delle raccomandazioni fornite dalla Banca può avere il seguente esito:

- positivo, in tal caso la Banca può procedere nell'esecuzione dell'operazione;
- negativo, in tal caso si possono verificare le seguenti alternative:
  - a) qualora l'esito negativo – inadeguatezza dell'operazione - riguardi prodotti emessi dal Gruppo BNP Paribas o prodotti emessi da terzi e collocati da BNL (limitatamente al periodo di collocamento) la Banca non potrà procedere nell'esecuzione dell'operazione;
  - b) qualora l'esito negativo – inadeguatezza dell'operazione - riguardi prodotti emessi da terzi, BNL concluderà con detto giudizio l'offerta del servizio di consulenza abbinato agli altri servizi di investimento e informa il cliente di tale circostanza. Quest'ultimo, se intende comunque dar corso all'operazione, potrà procedere di sua iniziativa nell'ambito degli altri servizi di investimento, al di fuori della consulenza. In questa circostanza il cliente prende atto e accetta che l'operazione venga sottoposta alla verifica di appropriatezza, cioè alla valutazione del livello di esperienza e conoscenza che il cliente ha di comprendere i rischi che lo strumento o il servizio di investimento richiesti comportano. Nel caso lo strumento o il servizio non risultino appropriati per il cliente o potenziale cliente BNL provvede ad informarlo prontamente di tale situazione con le seguenti alternative:
    - il Cliente può decidere di non procedere con l'esecuzione dell'operazione
    - il Cliente può decidere di procedere con l'esecuzione dell'operazione, prendendo atto della non appropriatezza della stessa

Ai fini della valutazione di adeguatezza, tutte le operazioni richieste dal Cliente o proposte dalla Banca sono valutate in base al grado di complessità di ogni singolo prodotto, alla conformità rispetto al rischio medio ponderato di portafoglio, agli obiettivi di investimento dichiarati, e alla frequenza dell'operazione<sup>2</sup>.

Nel caso di operazioni aventi per oggetto le Gestioni Patrimoniali oltre ai sopra citati controlli viene verificato che il profilo di rischio del prodotto sia conforme al rischio del cliente ricavato dal questionario di profilazione.

### **La politica degli incentivi di BNL**

Ai sensi dell'art. 52 del Regolamento Intermediari Consob n. 16190, BNL può versare o percepire compensi o commissioni o prestazioni non monetarie da terzi o da chi agisce per conto di questi, a condizione che:

- a) siano compatibili con l'obbligo di servire al meglio gli interessi dei suoi Clienti
- b) siano volti ad accrescere la qualità dei servizi dalla Banca prestati.

Con riferimento al servizio di collocamento e all'attività di distribuzione di strumenti e prodotti finanziari di tipo bancario e assicurativo, l'ammontare degli incentivi che vengono corrisposti alla Banca direttamente dalle Società di Gestione/Compagnie di Assicurazione è di norma determinato in percentuale dei costi e delle commissioni

<sup>2</sup> I derivati over the counter sono soggetti a valutazione di adeguatezza con processo ad hoc.

applicate al Cliente dalla Società emittente ovvero, limitatamente ai prodotti finanziari assicurativi collocati/distribuiti prima dell'entrata in vigore della "normativa MIFID" anche dalla Società di Gestione dei fondi al cui rendimento è collegato il prodotto stesso. Tali importi sono variabili in relazione a ciascuno strumento o prodotto finanziario.

La percezione di incentivi da parte di BNL trova giustificazione nell'incremento della qualità dei servizi. Detto incremento consiste, in particolare, nello svolgimento di tutte le attività di assistenza e supporto prestate alla Clientela in fase di vendita e successivamente alla vendita dei prodotti finanziari. Dette attività sono rappresentate, tra l'altro, in fase di vendita, dall'illustrazione delle caratteristiche del prodotto e dall'assistenza nella compilazione e consultazione della relativa documentazione informativa/contrattuale; in fase post vendita, dalla valorizzazione aggiornata del patrimonio del Cliente, dalla lista delle movimentazioni effettuate, dal supporto e dall'assistenza nella valutazione della performance, dall'assistenza nella interpretazione e valutazione delle comunicazioni periodiche sui prodotti.

La seguente tabella riporta, per le principali tipologie di prodotti di investimento, la misura massima delle commissioni percepite da BNL per lo svolgimento delle sopra indicate attività. Le commissioni sono espresse in percentuale dei costi complessivi pagati dalla Clientela alle Società:

	<b>Commissioni percepite</b>	
	<b>Ingresso/Sottoscrizione</b>	<b>Mantenimento/Gestione</b>
<b>Prodotti di Risparmio Gestito</b>		
Gestioni Patrimoniali		
Fondi e SICAV	Max 100%	Max 75%
<b>Prodotti finanziari di tipo assicurativo</b>	Max 70%	Max 70%

## INFORMAZIONI SUGLI STRUMENTI FINANZIARI

### AVVERTENZE GENERALI

Prima di effettuare un investimento in strumenti finanziari l'investitore deve informarsi presso il proprio intermediario sulla natura e i rischi delle operazioni che si accinge a compiere. L'investitore deve concludere un'operazione solo se ha ben compreso la sua natura ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta. Prima di concludere un'operazione, una volta apprezzato il suo grado di rischio, l'investitore e l'intermediario devono valutare se l'investimento è adeguato per l'investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi d'investimento ed alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari di quest'ultimo.

### PARTE "A" - LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DI UN INVESTIMENTO IN STRUMENTI FINANZIARI

Per apprezzare il rischio derivante da un investimento in strumenti finanziari è necessario tenere presenti i seguenti elementi:

- 1) la variabilità del prezzo dello strumento finanziario;
- 2) la sua liquidità;
- 3) la divisa in cui è denominato;
- 4) gli altri fattori fonte di rischi generali.

#### 1) La variabilità del prezzo.

Il prezzo di ciascun strumento finanziario dipende da numerose circostanze e può variare in modo più o meno accentuato a seconda della sua natura.

##### 1.1) Titoli di capitale e titoli di debito.

Occorre distinguere innanzitutto tra **titoli di capitale** (i titoli più diffusi di tale categoria sono le azioni) e **titoli di debito** (tra i più diffusi titoli di debito si ricordano le obbligazioni e i certificati di deposito), tenendo conto che:

- a) acquistando titoli di capitale si diviene soci della società emittente, partecipando per intero al rischio economico della medesima; chi investe in titoli azionari ha diritto a percepire annualmente il dividendo sugli utili conseguiti nel periodo di riferimento che l'assemblea dei soci deciderà di distribuire. L'assemblea dei soci può comunque stabilire di non distribuire alcun dividendo;
- b) acquistando titoli di debito si diviene finanziatori della società o degli enti che li hanno emessi e si ha diritto a percepire periodicamente gli interessi previsti dal regolamento dell'emissione e, alla scadenza, al rimborso del capitale prestato. A parità di altre condizioni, un titolo di capitale è più rischioso di un titolo di debito, in quanto la remunerazione spettante a chi lo possiede è maggiormente legata all'andamento economico della società emittente. Il detentore di titoli di debito invece rischierà di non essere remunerato solo in caso di dissesto finanziario della società emittente. Inoltre, in caso di fallimento della società emittente, i detentori di titoli di debito potranno partecipare, con gli altri creditori, alla suddivisione - che comunque si realizza in tempi solitamente molto lunghi - dei proventi derivanti dal realizzo delle attività della società, mentre è pressoché escluso che i detentori di titoli di capitale possano vedersi restituire una parte di quanto investito.

##### 1.2) Rischio specifico e rischio generico.

Sia per i titoli di capitale che per i titoli di debito, il rischio può essere idealmente scomposto in due componenti: il rischio specifico ed il rischio generico (o sistematico). Il rischio specifico dipende dalle caratteristiche peculiari dell'emittente (vedi il successivo punto 1.3) e può essere diminuito sostanzialmente attraverso la suddivisione del proprio investimento tra titoli emessi da emittenti diversi (diversificazione del portafoglio), mentre il rischio sistematico rappresenta quella parte di variabilità del prezzo di ciascun titolo che dipende dalle fluttuazioni del mercato e non può essere eliminato per il tramite della diversificazione. Il rischio sistematico per i titoli di capitale trattati su un mercato organizzato si origina dalle variazioni del mercato in generale; variazioni che possono essere identificate nei movimenti dell'indice del mercato. Il rischio sistematico dei titoli di debito (vedi il successivo punto 1.4) si origina dalle fluttuazioni dei tassi d'interesse di mercato che si ripercuotono sui prezzi (e quindi sui rendimenti) dei titoli in modo tanto più accentuato quanto più lunga è la loro vita residua; la vita residua di un titolo ad una certa data è rappresentata dal periodo di tempo che deve trascorrere da tale data al momento del suo rimborso.

##### 1.3) Il rischio emittente.

Per gli investimenti in strumenti finanziari è fondamentale apprezzare la solidità patrimoniale delle società emittenti e le prospettive economiche delle medesime

tenuto conto delle caratteristiche dei settori in cui le stesse operano. Si deve considerare che i prezzi dei **titoli di capitale** riflettono in ogni momento una media delle aspettative che i partecipanti al mercato hanno circa le prospettive di guadagno delle imprese emittenti. Con riferimento ai **titoli di debito**, il rischio che le società o gli enti finanziari emittenti non siano in grado di pagare gli interessi o di rimborsare il capitale prestatato si riflette nella misura degli interessi che tali obbligazioni garantiscono all'investitore. Quanto maggiore è la rischiosità percepita dell'emittente tanto maggiore è il tasso d'interesse che l'emittente dovrà corrispondere all'investitore. Per valutare la congruità del tasso d'interesse pagato da un titolo si devono tenere presenti i tassi d'interesse corrisposti dagli emittenti il cui rischio è considerato più basso, ed in particolare il rendimento offerto dai titoli di Stato, con riferimento a emissioni con pari scadenza.

#### **1.4) Il rischio d'interesse.**

Con riferimento ai **titoli di debito**, l'investitore deve tener presente che la misura effettiva degli interessi si adegua continuamente alle condizioni di mercato attraverso variazioni del prezzo dei titoli stessi. Il rendimento di un titolo di debito si avvicinerà a quello incorporato nel titolo stesso al momento dell'acquisto solo nel caso in cui il titolo stesso venisse detenuto dall'investitore fino alla scadenza. Qualora l'investitore avesse necessità di smobilizzare l'investimento prima della scadenza del titolo, il rendimento effettivo potrebbe rivelarsi diverso da quello garantito dal titolo al momento del suo acquisto. In particolare, per i titoli che prevedono il pagamento di interessi in modo predefinito e non modificabile nel corso della durata del prestito (titoli a tasso fisso), più lunga è la vita residua maggiore è la variabilità del prezzo del titolo stesso rispetto a variazioni dei tassi d'interesse di mercato. Ad esempio, si consideri un titolo zero coupon - titolo a tasso fisso che prevede il pagamento degli interessi in un'unica soluzione alla fine del periodo - con vita residua 10 anni e rendimento del 10% all'anno; l'aumento di un punto percentuale dei tassi di mercato determina, per il titolo suddetto, una diminuzione del prezzo dell'8,6%. E' dunque importante per l'investitore, al fine di valutare l'adeguatezza del proprio investimento in questa categoria di titoli, verificare entro quali tempi potrà avere necessità di smobilizzare l'investimento.

#### **1.5) L'effetto della diversificazione degli investimenti. Gli organismi di investimento collettivo.**

Come si è accennato, il rischio specifico di un particolare strumento finanziario può essere eliminato attraverso la diversificazione, cioè suddividendo l'investimento tra più strumenti finanziari. La diversificazione può tuttavia risultare costosa e difficile da attuare per un investitore con un patrimonio limitato. L'investitore può raggiungere un elevato grado di diversificazione a costi contenuti investendo il proprio patrimonio in quote o azioni di organismi di investimento collettivo (fondi comuni d'investimento e società d'investimento a capitale variabile - SICAV). Questi organismi investono le disponibilità versate dai risparmiatori tra le diverse tipologie di titoli previsti dai regolamenti o programmi di investimento adottati. Con riferimento a fondi comuni aperti, ad esempio, i risparmiatori possono entrare o uscire dall'investimento acquistando o vendendo le quote del fondo sulla base del valore teorico (maggiorato o diminuito delle commissioni previste) della quota; valore che si ottiene dividendo il valore dell'intero portafoglio gestito del fondo, calcolato ai prezzi di mercato, per il numero delle quote in circolazione. Occorre sottolineare che **gli investimenti in queste tipologie di strumenti finanziari possono comunque risultare rischiosi** a causa delle caratteristiche degli strumenti finanziari in cui prevedono d'investire (ad esempio, fondi che investono solo in titoli emessi da società operanti in un particolare settore o in titoli emessi da società aventi sede in determinati Stati) oppure a causa di una insufficiente diversificazione degli investimenti.

## **2) La liquidità.**

La liquidità di uno strumento finanziario consiste nella sua attitudine a trasformarsi prontamente in moneta senza perdita di valore. Essa dipende in primo luogo dalle caratteristiche del mercato in cui il titolo è trattato. In generale, a parità di altre condizioni, **i titoli trattati su mercati organizzati sono più liquidi dei titoli non trattati su detti mercati**. Questo in quanto la domanda e l'offerta di titoli viene convogliata in gran parte su tali mercati e quindi i prezzi ivi rilevati sono più affidabili quali indicatori dell'effettivo valore degli strumenti finanziari. Occorre tuttavia considerare che lo smobilizzo di titoli trattati in mercati organizzati a cui sia difficile accedere, perché aventi sede in paesi lontani o per altri motivi, può comunque comportare per l'investitore difficoltà di liquidare i propri investimenti e la necessità di sostenere costi aggiuntivi.

## **3) La divisa.**

Qualora uno strumento finanziario sia denominato in una divisa diversa da quella di riferimento per l'investitore, tipicamente l'euro per l'investitore italiano, al fine di valutare la rischiosità complessiva dell'investimento occorre tenere presente la volatilità del rapporto di cambio tra la divisa di riferimento (l'euro) e la divisa estera in cui è denominato l'investimento. L'investitore deve considerare che i rapporti di cambio con le divise di molti paesi, in particolare di quelli in via di sviluppo, sono altamente volatili e che comunque l'andamento dei tassi di cambio può condizionare il risultato complessivo dell'investimento.

## **4) Gli altri fattori fonte di rischi generali.**

### **4.1) Denaro e valori depositati.**

L'investitore deve informarsi circa le salvaguardie previste per le somme di denaro ed i valori depositati per l'esecuzione delle operazioni, in particolare, nel caso

di insolvenza dell'intermediario. La possibilità di rientrare in possesso del proprio denaro e dei valori depositati potrebbe essere condizionata da particolari disposizioni normative vigenti nei luoghi in cui ha sede il depositario nonché dagli orientamenti degli organi a cui, nei casi di insolvenza, vengono attribuiti i poteri di regolare i rapporti patrimoniali del soggetto dissestato.

#### **4.2) Commissioni ed altri oneri.**

Prima di avviare l'operatività, l'investitore deve ottenere dettagliate informazioni riguardo tutte le commissioni, spese ed altri oneri che saranno dovute all'intermediario. Tali informazioni devono essere comunque riportate nel contratto d'intermediazione. L'investitore deve sempre considerare che tali oneri andranno sottratti ai guadagni eventualmente ottenuti nelle operazioni effettuate mentre si aggiungeranno alle perdite subite.

#### **4.3) Operazioni eseguite in mercati aventi sede in altre giurisdizioni.**

Le operazioni eseguite su mercati aventi sede all'estero, incluse le operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari trattati anche in mercati nazionali, potrebbero esporre l'investitore a rischi aggiuntivi. Tali mercati potrebbero essere regolati in modo da offrire ridotte garanzie e protezioni agli investitori. Prima di eseguire qualsiasi operazione su tali mercati, l'investitore dovrebbe informarsi sulle regole che riguardano tali operazioni. Deve inoltre considerare che, in tali casi, l'autorità di controllo sarà impossibilitata ad assicurare il rispetto delle norme vigenti nelle giurisdizioni dove le operazioni vengono eseguite. L'investitore dovrebbe quindi informarsi circa le norme vigenti su tali mercati e le eventuali azioni che possono essere intraprese con riferimento a tali operazioni.

#### **4.4) Sistemi elettronici di supporto alle negoziazioni.**

Gran parte dei sistemi di negoziazione elettronici o ad asta gridata sono supportati da sistemi computerizzati per le procedure di trasmissione degli ordini (*order routing*), per l'incrocio, la registrazione e la compensazione delle operazioni. Come tutte le procedure automatizzate, i sistemi sopra descritti possono subire temporanei arresti o essere soggetti a malfunzionamenti. La possibilità per l'investitore di essere risarcito per perdite derivanti direttamente o indirettamente dagli eventi sopra descritti potrebbe essere compromessa da limitazioni di responsabilità stabilite dai fornitori dei sistemi o dai mercati. L'investitore dovrebbe informarsi presso il proprio intermediario circa le limitazioni di responsabilità suddette connesse alle operazioni che si accinge a porre in essere.

#### **4.5) Sistemi elettronici di negoziazione.**

I sistemi di negoziazione computerizzati possono essere diversi tra loro oltre che differire dai sistemi di negoziazione "gridati". Gli ordini da eseguirsi su mercati che si avvalgono di sistemi di negoziazione computerizzati potrebbero risultare non eseguiti secondo le modalità specificate dall'investitore o risultare ineseguiti nel caso i sistemi di negoziazione suddetti subissero malfunzionamenti o arresti imputabili all'*hardware* o al *software* dei sistemi medesimi.

#### **4.6) Operazioni eseguite fuori da mercati organizzati.**

Gli intermediari possono eseguire operazioni fuori dai mercati organizzati. L'intermediario a cui si rivolge l'investitore potrebbe anche porsi in diretta contropartita dell'investitore (agire, cioè, in conto proprio). Per le operazioni effettuate fuori dai mercati organizzati può risultare difficile o impossibile liquidare uno strumento finanziario o apprezzarne il valore effettivo e valutare l'effettiva esposizione al rischio, in particolare qualora lo strumento finanziario non sia trattato su alcun mercato organizzato. Per questi motivi, tali operazioni comportano l'assunzione di rischi più elevati. Prima di effettuare tali tipologie di operazioni l'investitore deve assumere tutte le informazioni rilevanti sulle medesime, le norme applicabili ed i rischi conseguenti.

## **PARTE "B" - LA RISCHIOSITA' DEGLI INVESTIMENTI IN STRUMENTI FINANZIARI DERIVATI**

Gli strumenti finanziari derivati sono caratterizzati da una rischiosità molto elevata il cui apprezzamento da parte dell'investitore è ostacolato dalla loro complessità. È quindi necessario che l'investitore concluda un'operazione avente ad oggetto tali strumenti solo dopo averne compreso la natura ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta. L'investitore deve considerare che la complessità di tali strumenti può favorire l'esecuzione di operazioni non adeguate. Si consideri che, in generale, la negoziazione di strumenti finanziari derivati non è adatta per molti investitori. Una volta valutato il rischio dell'operazione, l'investitore e l'intermediario devono verificare se l'investimento è adeguato per l'investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi d'investimento ed alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari derivati di quest'ultimo.

Si illustrano di seguito alcune caratteristiche di rischio dei più diffusi strumenti finanziari derivati.

### **1) Opzioni.**

Le operazioni in opzioni comportano un elevato livello di rischio. L'investitore che intenda negoziare opzioni deve preliminarmente comprendere il funzionamento delle tipologie di contratti che intende negoziare (put e call).

### 1.1) L'acquisto di un'opzione.

L'acquisto di un'opzione è un investimento altamente volatile ed è molto elevata la probabilità che l'opzione giunga a scadenza senza alcun valore. In tal caso, l'investitore avrà perso l'intera somma utilizzata per l'acquisto del premio più le commissioni. A seguito dell'acquisto di un'opzione, l'investitore può mantenere la posizione fino a scadenza o effettuare un'operazione di segno inverso, oppure, per le opzioni di tipo "americano", esercitarla prima della scadenza. L'esercizio dell'opzione può comportare o il regolamento in denaro di un differenziale oppure l'acquisto o la consegna dell'attività sottostante. Un investitore che si accingesse ad acquistare un'opzione relativa ad un'attività il cui prezzo di mercato fosse molto distante dal prezzo a cui risulterebbe conveniente esercitare l'opzione (deep out of the money), deve considerare che la possibilità che l'esercizio dell'opzione diventi profittevole è remota.

### 1.2) La vendita di un'opzione.

La vendita di un'opzione comporta in generale l'assunzione di un rischio molto più elevato di quello relativo al suo acquisto. Infatti, anche se il premio ricevuto per l'opzione venduta è fisso, le perdite che possono prodursi in capo al venditore dell'opzione possono essere potenzialmente illimitate. Se l'opzione venduta è di tipo "americano", il venditore potrà essere in qualsiasi momento chiamato a regolare l'operazione in denaro o ad acquistare o consegnare l'attività sottostante. L'esposizione al rischio del venditore può essere ridotta detenendo una posizione sul sottostante (titoli, indici o altro) corrispondente a quella con riferimento alla quale l'opzione è stata venduta.

Oltre ai fattori fonte di rischi generali già illustrati nella parte "A", l'investitore deve considerare i seguenti ulteriori elementi.

#### 2.1) Termini e condizioni contrattuali.

L'investitore deve informarsi presso il proprio intermediario circa i termini e le condizioni dei contratti derivati su cui ha intenzione di operare. Particolare attenzione deve essere prestata alle condizioni per le quali l'investitore può essere obbligato a consegnare o a ricevere l'attività sottostante-e, con riferimento alle opzioni, alle date di scadenza e alle modalità di esercizio. In talune particolari circostanze le condizioni contrattuali potrebbero essere modificate con decisione dell'organo di vigilanza del mercato o della clearing house al fine di incorporare gli effetti di cambiamenti riguardanti le attività sottostanti.

#### 2.2) Sospensione o limitazione degli scambi e della relazione tra i prezzi.

Condizioni particolari di illiquidità del mercato nonché l'applicazione di talune regole vigenti su alcuni mercati (quali le sospensioni derivanti da movimenti di prezzo anomali c.d. circuit breakers), possono accrescere il rischio di perdite rendendo impossibile effettuare operazioni o liquidare o neutralizzare le posizioni. Nel caso di posizioni derivanti dalla vendita di opzioni ciò potrebbe incrementare il rischio di subire delle perdite. L'assenza di un prezzo del sottostante potrebbe rendere difficoltoso il giudizio sulla significatività della valorizzazione del contratto derivato.

#### 2.3) Rischio di cambio.

I guadagni e le perdite relativi a contratti denominati in divise diverse da quella di riferimento per l'investitore (tipicamente l'euro) potrebbero essere condizionati dalle variazioni dei tassi di cambio.

### 3) Operazioni su strumenti derivati eseguite fuori dai mercati organizzati. Gli swaps.

Gli intermediari possono eseguire operazioni su strumenti derivati fuori da mercati organizzati. L'intermediario a cui si rivolge l'investitore potrebbe anche porsi in contropartita diretta dell'investitore (agire, cioè, in conto proprio). Per le operazioni effettuate fuori dai mercati organizzati può risultare difficoltoso o impossibile liquidare una posizione o apprezzarne il valore effettivo e valutare l'effettiva esposizione al rischio. Per questi motivi, **tali operazioni possono comportare l'assunzione di rischi più elevati**. Le norme applicabili per tali tipologie di transazioni, poi, potrebbero risultare diverse e fornire una tutela minore all'investitore. Prima di effettuare tali tipologie di operazioni l'investitore deve assumere tutte le informazioni rilevanti sulle medesime, sulle norme applicabili ed sui rischi conseguenti.

**3.1) I contratti di swaps** possono comportare un elevato grado di rischio. Per questi contratti non esiste un mercato secondario e non esiste una forma standard. Esistono, al più, modelli standardizzati di contratto che sono solitamente adattati caso per caso nei dettagli. Per questi motivi potrebbe non essere possibile porre termine al contratto prima della scadenza concordata, se non sostenendo oneri elevati. Prima di sottoscrivere un contratto, l'investitore deve essere sicuro di aver ben compreso in quale modo e con quale rapidità le variazioni del parametro di riferimento si riflettono sulla determinazione dei differenziali che dovrà pagare o ricevere. In determinate situazioni, l'investitore può essere chiamato dall'intermediario a versare margini di garanzia anche prima della data di regolamento dei differenziali. Per questi contratti è particolarmente importante che la controparte dell'operazione sia solida patrimonialmente, poiché, nel caso in

cui dal contratto si origini un differenziale a favore dell'investitore, esso potrà essere effettivamente percepito solo se la controparte risulterà solvibile. Nel caso il contratto sia stipulato con una controparte terza, l'investitore deve informarsi della solidità della stessa e accertarsi che l'intermediario risponderà in proprio nel caso di insolvenza della controparte. Se il contratto è stipulato con una controparte estera, i rischi di corretta esecuzione del contratto possono aumentare a seconda delle norme applicabili nel caso di specie.

## PARTE "C" - LA RISCHIOSITÀ DI UNA LINEA DI GESTIONE DI PATRIMONI PERSONALIZZATA

Il servizio di gestione di patrimoni individuale consente di avvalersi delle conoscenze e dell'esperienza di professionisti del settore nella scelta degli strumenti finanziari in cui investire e nell'esecuzione delle relative operazioni. L'investitore, con le modalità preconcordate, può intervenire direttamente nel corso dello svolgimento del servizio di gestione impartendo istruzioni vincolanti per il gestore. La rischiosità della linea di gestione è espressa dalla variabilità dei risultati economici conseguiti dal gestore. L'investitore può orientare la rischiosità del servizio di gestione definendo contrattualmente i limiti entro cui devono essere effettuate le scelte di gestione. Tali limiti, complessivamente considerati, definiscono le caratteristiche di una **linea di gestione** e devono essere riportati obbligatoriamente nell'apposito contratto scritto. La rischiosità effettiva della linea di gestione, tuttavia, dipende dalle scelte operate dall'intermediario che, seppure debbano rimanere entro i limiti contrattuali, sono solitamente caratterizzate da ampi margini di discrezionalità circa i titoli da acquistare o vendere e il momento in cui eseguire le operazioni. L'intermediario deve comunque esplicitare il grado di rischio di ciascuna linea di gestione. L'investitore deve informarsi approfonditamente presso l'intermediario sulle caratteristiche e sul grado di rischio della linea di gestione che intende prescegliere e deve concludere il contratto solo se è ragionevolmente sicuro di aver compreso la natura della linea di gestione ed il grado di esposizione al rischio che essa comporta. Prima di concludere il contratto, una volta apprezzato il grado di rischio della linea di gestione prescelta, l'investitore e l'intermediario devono valutare se l'investimento è adeguato per l'investitore, con particolare riferimento alla situazione patrimoniale, agli obiettivi d'investimento ed alla esperienza nel campo degli investimenti in strumenti finanziari di quest'ultimo.

### 1. La rischiosità di una linea di gestione.

L'investitore può orientare la rischiosità di una linea di gestione principalmente attraverso la definizione:

- a) delle categorie di strumenti finanziari in cui può essere investito il patrimonio del risparmiatore e dai limiti previsti per ciascuna categoria;
- b) del grado di leva finanziaria utilizzabile nell'ambito della linea di gestione.

#### 1.1. Gli strumenti finanziari inseribili nella linea di gestione.

Con riferimento alle **categorie di strumenti finanziari** ed alla valutazione del rischio che tali strumenti comportano per l'investitore, si rimanda alla parte del presente documento sulla valutazione del rischio di un investimento in strumenti finanziari. Le caratteristiche di rischio di una linea di gestione tenderanno a riflettere la rischiosità degli strumenti finanziari in cui esse possono investire, in relazione alla quota che tali strumenti rappresentano rispetto al patrimonio gestito. Ad esempio, una linea di gestione che preveda l'investimento di una percentuale rilevante del patrimonio in titoli a basso rischio, avrà caratteristiche di rischio similari; al contrario, ove la percentuale d'investimenti a basso rischio prevista fosse relativamente piccola, la rischiosità complessiva della linea di gestione sarà diversa e più elevata.

#### 1.2. La leva finanziaria.

Nel contratto di gestione deve essere stabilita la misura massima della leva finanziaria della linea di gestione; la leva è rappresentata da un numero uguale o superiore all'unità. Si premette che per molti investitori **deve considerarsi adeguata una leva finanziaria pari ad uno**. In questo caso, infatti, essa non influisce sulla rischiosità della linea di gestione. La leva finanziaria, in sintesi, misura di quante volte l'intermediario può incrementare il controvalore degli strumenti finanziari detenuti in gestione per conto del Cliente rispetto al patrimonio di pertinenza del Cliente stesso. **L'incremento della leva finanziaria utilizzata comporta un aumento della rischiosità della linea di gestione patrimoniale**. L'intermediario può innalzare la misura della leva finanziaria facendo ricorso a finanziamenti oppure concordando con le controparti di regolare in modo differito le operazioni, ovvero utilizzando strumenti finanziari derivati (ove previsti dalla linea di gestione - si veda la parte "B" del presente documento).

L'investitore, prima di selezionare una misura massima della leva finanziaria superiore all'unità, oltre a valutarne con l'intermediario l'adeguatezza in relazione alle proprie caratteristiche personali, deve:

- a) indicare nel contratto di gestione il limite massimo di perdite al raggiungimento delle quali l'intermediario è tenuto a riportare la leva finanziaria ad un valore pari ad uno (cioè a chiudere le posizioni finanziate);
- b) comprendere che variazioni di modesta entità dei prezzi degli strumenti finanziari presenti nel patrimonio gestito possono determinare variazioni tanto più elevate quanto maggiore è la misura della leva finanziaria utilizzata e che, in caso di variazioni negative dei prezzi degli strumenti finanziari, il valore del

patrimonio può diminuire notevolmente;

c) comprendere che l'uso di una leva finanziaria superiore all'unità può provocare, in caso di risultati negativi della gestione, perdite anche eccedenti il patrimonio conferito in gestione e che pertanto l'investitore potrebbe trovarsi in una situazione di debito nei confronti dell'intermediario.

## **2. Gli altri rischi generali connessi al servizio di gestione patrimoniale.**

### **2.1. Richiamo.**

Nell'ambito del servizio di gestione patrimoniale vengono effettuate dall'intermediario per conto del Cliente operazioni su strumenti finanziari. E' quindi opportuno che l'investitore prenda conoscenza di quanto riportato al riguardo nelle parti "A" e "B" del presente documento.

### **2.2. Commissioni ed altri oneri.**

Prima di concludere il contratto di gestione, l'investitore deve ottenere dettagliate informazioni circa tutte le commissioni ed le modalità di calcolo delle medesime, delle spese e degli altri oneri dovuti all'intermediario. Tali informazioni devono essere comunque riportate nel contratto d'intermediazione. Nel valutare la congruità delle commissioni di gestione patrimoniale, l'investitore deve considerare che le modalità di applicazione delle commissioni collegate, direttamente o indirettamente al numero delle operazioni eseguite, potrebbero aumentare il rischio che l'intermediario esegua operazioni non necessarie.

## **TRATTAMENTO FISCALE DEI PRINCIPALI STRUMENTI FINANZIARI**

Per la tassazione dei redditi da capitale e dei redditi diversi di natura finanziaria inerenti le diverse tipologie di strumenti finanziari viene applicato il trattamento fiscale nella misura pro tempore vigente per legge.

## **CONDIZIONI GENERALI RELATIVE AL RAPPORTO BANCA-CLIENTE**

### **Art. 1 - Oggetto del contratto e suo perfezionamento**

1. Le presenti condizioni generali disciplinano i rapporti tra il Cliente e la Banca integrando le condizioni speciali delle singole "Sezioni" relative agli specifici prodotti/servizi offerti dalla Banca.
2. Per l'instaurazione del rapporto, il Cliente sottoscrive apposito modulo con il quale sceglie altresì i singoli prodotti/servizi, di cui chiede l'attivazione. La sottoscrizione del suddetto modulo comporta l'accettazione delle presenti condizioni generali nonché delle condizioni speciali relative agli specifici prodotti/servizi prescelti.
3. I singoli prodotti/servizi prescelti saranno attivati, ove la relativa richiesta sia accolta dalla Banca, al momento della ricezione da parte del Cliente della comunicazione di accettazione.

### **Art. 2 - Diligenza della Banca nei rapporti con il Cliente**

1. Nei rapporti con il Cliente, la Banca è tenuta ad osservare criteri di diligenza adeguati alla sua condizione professionale ed alla natura dell'attività svolta, in conformità a quanto previsto dall'art. 1176 cod. civ..

### **Art. 3 - Pubblicità e trasparenza delle condizioni**

1. La Banca osserva, nei rapporti con il Cliente, le disposizioni di cui al Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e sue successive integrazioni e modificazioni (Testo unico delle leggi bancarie e creditizie) e le relative disposizioni di attuazione.

### **Art. 4 - Ufficio Reclami della Banca e Organi e procedure di composizione stragiudiziale delle controversie.**

Per qualunque doglianza derivante dal rapporto, il cliente ha diritto di rivolgere istanza scritta, indirizzata all'Ufficio Reclami della Banca, Via Vittorio Veneto 119, 00187 Roma. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste pervenute in un termine non superiore ai novanta giorni dalla data di ricezione delle stesse.

Nel caso in cui il cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Reclami, lo stesso, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi ad organismi



conciliativi o arbitrali.

Tra di essi, il cliente - al fine di dirimere l'eventuale controversia con la Banca - potrà adire presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), con sede in Via Delle Botteghe Oscure n. 54, 00186 Roma:

- l'Ombudsman Giurì Bancario per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, alle condizioni previste da tale organismo;

- il servizio di conciliazione per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore) nonché

- un arbitrato, sempre su richiesta specifica delle parti, e sempre con il contributo del Conciliatore Bancario che potrà essere chiamato a mettere a disposizione le attività necessarie.

Le decisioni dell'Ombudsman Giurì bancario sono vincolanti soltanto per la Banca e lasciano il cliente libero di investire della controversia l'Autorità Giudiziaria o altri organismi conciliativi o arbitrali.

Il cliente potrà ricorrere, altresì, alla Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob, istituita dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n.179 per l'amministrazione delle procedure conciliative e arbitrali relative a controversie insorte tra i clienti e la Banca per la violazione, da parte di quest'ultima, delle regole in materia di trasparenza e correttezza nelle relazioni contrattuali.

In ogni caso, il cliente, qualora decida di ricorrere direttamente al Giudice Ordinario senza utilizzare predetti tentativi di composizione stragiudiziale delle controversie, dovrà preventivamente:

effettuare il tentativo di mediazione obbligatoria, previsto e disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 (e successive modifiche della L. 98/2013), ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro (tra i quali il predetto Conciliatore Bancario Finanziario);

esperire il procedimento di conciliazione davanti alla citata Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob.

#### **Art. 5 - Esecuzione degli incarichi conferiti dalla Clientela**

1. La Banca è tenuta ad eseguire gli incarichi conferiti dal Cliente nei limiti e secondo le previsioni di cui alle seguenti Sezioni; tuttavia, qualora ricorra un giustificato motivo, essa può rifiutarsi di assumere l'incarico richiesto, dandone tempestiva comunicazione al Cliente.

2. In assenza di particolari istruzioni del Cliente, la Banca determina le modalità di esecuzione degli incarichi con diligenza adeguata alla propria condizione professionale e, comunque, tenendo conto degli interessi del Cliente e della natura degli incarichi stessi.

3. In relazione agli incarichi assunti, la Banca, oltre alla facoltà ad essa attribuita dall'art. 1856 cod. civ., è comunque autorizzata, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1717 cod. civ. a farsi sostituire nell'esecuzione dell'incarico da un proprio corrispondente anche non bancario.

4. Il Cliente ha facoltà di revocare, ai sensi dell'art. 1373 cod. civ., l'incarico conferito alla Banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione, compatibilmente con le modalità di tale esecuzione.

#### **Art. 6 - Invio di corrispondenza alla Banca**

1. Le comunicazioni, gli ordini e qualunque altra dichiarazione del Cliente, diretti alla Banca, vanno fatti pervenire allo sportello presso il quale sono intrattenuti i rapporti; essi hanno corso a rischio del Cliente, per ogni conseguenza derivante da errori, disguidi o ritardo nella trasmissione (per causa non imputabile alla Banca).

2. Il Cliente curerà che le comunicazioni e gli ordini redatti per iscritto, nonché i documenti in genere, diretti alla Banca - ivi compresi i titoli di credito - siano compilati in modo chiaro e leggibile.

#### **Art. 7 - Invio della corrispondenza al Cliente**

1. L'invio al Cliente di lettere o di estratti conto, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Banca - anche relativi alle presenti condizioni - saranno fatti al Cliente con pieno effetto all'ultimo indirizzo (anche di posta elettronica) comunicato per iscritto.

In alternativa alla forma cartacea, qualora l'operatività del presente contratto lo consenta, è in facoltà del Cliente scegliere di ricevere le comunicazioni periodiche di trasparenza relative allo svolgimento del rapporto contrattuale nonché altre eventuali comunicazioni inerenti detto rapporto, in forma elettronica, c.d. "Servizio di dematerializzazione"; le modalità dell'utilizzo della forma elettronica sono comunicate al Cliente all'atto dell'adesione al "Servizio" predetto. In ogni momento del rapporto il Cliente ha la facoltà di modificare la tecnica di comunicazione utilizzata (cartacea o elettronica). L'adesione al "Servizio di dematerializzazione", così come la facoltà di modifica della tecnica di comunicazione, può essere effettuata anche in Agenzia."

2. In mancanza di diverso accordo scritto, quando un rapporto è intestato a più persone, le comunicazioni, le notifiche e l'invio degli estratti conto vanno fatti dalla Banca ad uno solo dei cointestatari all'ultimo indirizzo da questi indicato per iscritto e sono pienamente efficaci anche nei confronti degli altri.

#### **Art. 8 - Identificazione del Cliente e di altri soggetti che entrano in rapporto con la Banca**

1. All'atto della costituzione dei singoli rapporti, il Cliente è tenuto a fornire alla Banca i dati identificativi propri e delle persone eventualmente autorizzate a

rappresentarlo, in conformità alla normativa vigente anche in materia di antiriciclaggio.

2. Al fine di tutelare il proprio Cliente, la Banca valuta, nello svolgimento delle operazioni comunque connesse ad atti di disposizione, l'idoneità dei documenti eventualmente prodotti come prova dell'identità personale dei soggetti che entrano in rapporto con essa (quali portatori di assegni, beneficiari di disposizioni di pagamento, ecc.).

#### **Art. 9 - Deposito delle firme autorizzate**

1. Le firme del Cliente e dei soggetti a qualsiasi titolo autorizzati ad operare nei rapporti con la Banca sono depositate presso lo sportello ove il relativo rapporto è intrattenuto.

2. Il Cliente e i soggetti di cui al comma precedente sono tenuti ad utilizzare, nei rapporti con la Banca, la propria sottoscrizione autografa in forma grafica corrispondente alla firma depositata, ovvero - previo accordo fra le parti - nelle altre forme consentite dalle vigenti leggi (es. firma elettronica).

#### **Art. 10 - Poteri di rappresentanza**

1. Il Cliente è tenuto a indicare per iscritto le persone autorizzate a rappresentarlo nei suoi rapporti con la Banca, precisando gli eventuali limiti delle facoltà loro accordate.

2. Le revoche e le modifiche delle facoltà concesse alle persone autorizzate, nonché le rinunce da parte delle medesime, non saranno opponibili alla Banca finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione inviata a mezzo di lettera raccomandata, telegramma, telex, o telefax, oppure la stessa sia stata presentata allo sportello presso il quale è intrattenuto il rapporto e non sia trascorso il tempo tecnicamente necessario per provvedere, ciò anche quando dette revoche, modifiche e rinunce siano state rese di pubblica ragione.

3. Salvo disposizione contraria, l'autorizzazione a disporre sul rapporto, conferita successivamente, non determina revoca implicita delle precedenti autorizzazioni.

4. Quando il rapporto è intestato a più persone, i soggetti autorizzati a rappresentare i cointestatari devono essere nominati per iscritto da tutti. La revoca delle facoltà di rappresentanza può essere effettuata, in deroga all'art. 1726 cod. civ., anche da uno solo dei cointestatari mentre la modifica delle facoltà deve essere fatta da tutti. Per ciò che concerne la forma e gli effetti delle revoche, modifiche e rinunce, vale quanto stabilito ai commi precedenti. Il cointestatario che ha disposto la revoca è tenuto ad informarne gli altri cointestatari.

5. Le altre cause di cessazione delle facoltà di rappresentanza non sono opponibili alla Banca sino a quando essa non ne abbia avuto notizia legalmente certa. Ciò vale anche nel caso in cui il rapporto sia intestato a più persone.

#### **Art. 11 - Cointestazione del rapporto con facoltà di utilizzo disgiunto**

1. Quando il rapporto è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni separatamente, ivi comprese le attività collegate all'attribuzione del profilo finanziario del rapporto, le disposizioni relative al rapporto medesimo possono essere effettuate da ciascun intestatario separatamente con piena liberazione della Banca anche nei confronti degli altri cointestatari. Tale facoltà di disposizione separata può essere modificata o revocata solo su conformi istruzioni impartite per iscritto alla Banca da tutti i cointestatari. L'estinzione del rapporto può invece essere effettuata su richiesta anche di uno solo di essi, che dovrà avvertirne tempestivamente gli altri.

2. I cointestatari rispondono in solido fra loro nei confronti della Banca per tutte le obbligazioni che si venissero a creare, per qualsiasi ragione, anche per atto o fatto di un solo cointestatario.

3. Nel caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatari del rapporto, ciascuno degli altri conserva il diritto di disporre separatamente sul rapporto. Analogamente lo conservano gli eredi del cointestatario, che sono però tenuti ad esercitarlo tutti insieme, ed il legale rappresentante dell'incapace.

4. Nei casi di cui al precedente comma, la Banca deve pretendere il concorso di tutti i cointestatari e degli eventuali eredi e del legale rappresentante dell'incapace, quando da uno di essi le sia stata comunicata opposizione anche solo con lettera raccomandata.

#### **Art. 12 - Diritto di garanzia**

1. La Banca è investita di diritto di pegno e di diritto di ritenzione sui titoli o valori di pertinenza del Cliente comunque detenuti dalla Banca stessa o che pervengano ad essa successivamente, a garanzia di qualunque suo credito - anche se non liquido ed esigibile ed anche se assistito da altra garanzia reale o personale - già in essere o che dovesse sorgere verso il Cliente, rappresentato da saldo passivo di conto corrente e/o dipendente da qualunque operazione bancaria, quale ad esempio: finanziamenti sotto qualsiasi forma concessi, aperture di credito, aperture di crediti documentari, anticipazioni su titoli o su merci, anticipi su crediti, sconto o negoziazione di titoli o documenti, rilascio di garanzie a terzi, depositi cauzionali, riporti, compravendita titoli e cambi, operazioni di intermediazione o prestazioni di servizi. Il diritto di pegno e di ritenzione sono esercitati sugli anzidetti titoli o valori o loro parte per importi congruamente correlati ai crediti vantati dalla Banca e comunque non superiori a 2 volte il predetto credito.

2. In particolare, le cessioni di credito e le garanzie pignoratorie a qualsiasi titolo fatte o costituite a favore della Banca stanno a garantire anche ogni altro credito, in qualsiasi momento sorto, pure se non liquido ed esigibile, della Banca medesima, verso la stessa persona.

#### **Art. 13 - Compensazione**

1. Quando esistono tra la Banca ed il Cliente più rapporti o più conti di qualsiasi genere o natura, anche di deposito, ancorché intrattenuti presso dipendenze italiane ed estere della Banca medesima, ha luogo in ogni caso la compensazione di legge ad ogni suo effetto.

2. Al verificarsi di una delle ipotesi previste dall'art. 1186 cod. civ., o al prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente, in modo tale da porre palesemente in pericolo il recupero del credito vantato dalla Banca, quest'ultima ha altresì il diritto di valersi della compensazione ancorché i crediti, seppure in monete differenti, non siano liquidi ed esigibili e ciò in qualunque momento senza obbligo di preavviso e/o formalità, fermo restando che dell'intervenuta compensazione - contro la cui attuazione non potrà in nessun caso eccepirsi la convenzione di assegno - la Banca darà pronta comunicazione scritta al Cliente.

3. Se il rapporto è intestato a più persone, la Banca ha facoltà di valersi dei diritti di cui al comma precedente ed all'art. 11 sino a concorrenza dell'intero credito risultante, anche nei confronti di conti e di rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari.

4. La facoltà di compensazione prevista nel comma 2 è esclusa nei rapporti in cui il Cliente riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'art. 1469-bis, comma 2, cod. civ., salvo diverso specifico accordo con il Cliente stesso.

#### **Art. 14 - Solidarietà e indivisibilità delle obbligazioni assunte dalla Clientela ed imputazione dei pagamenti**

1. Tutte le obbligazioni del Cliente verso la Banca, ed in particolare quelle derivanti da concessioni di fido, si intendono assunte - pure in caso di cointestazione - in via solidale e indivisibile anche per gli eventuali aventi causa a qualsiasi titolo dal Cliente stesso.

2. Qualora sussistano più rapporti di debito verso la Banca, il Cliente ha diritto di dichiarare - ai sensi e per gli effetti dell'art. 1193, comma 1, cod. civ. - nel momento del pagamento quale debito intende soddisfare. In mancanza di tale dichiarazione, la Banca può imputare - in deroga all'art. 1193, comma 2, cod. civ. - i pagamenti effettuati dal Cliente, o le somme comunque incassate da terzi, ad estinzione o decurtazione di una o più delle obbligazioni assunte dal Cliente medesimo dandone comunicazione a quest'ultimo.

#### **Art. 15 - Determinazione e modifica delle condizioni**

1. Le condizioni economiche applicate ai rapporti posti in essere con il Cliente sono indicate nel modulo di cui all'art. 1, nonché nei fogli informativi a disposizione nei locali della Banca, con riferimento ai rispettivi rapporti.

2. La Banca si riserva la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto qualora sussista un giustificato motivo, con preavviso minimo di 30 giorni, in forma scritta o mediante altro supporto durevole previamente accettato dal cliente. Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto entro sessanta giorni senza penalità e spese di chiusura, con diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente applicate. Le comunicazioni della Banca potranno essere effettuate mediante comunicazione da inviarsi al domicilio o all'indirizzo indicati dal Cliente nel presente contratto.

#### **Art. 16 - Incedibilità dei Servizi**

1. I Prodotti e/o i Servizi di cui alle seguenti Sottosezioni sono di natura strettamente personale e non possono in nessun caso essere ceduti dal Cliente a terzi.

#### **Art. 17 - Incentivi**

1. La Banca, in relazione alla prestazione dei servizi di investimento alla clientela, versa o percepisce compensi o commissioni oppure fornisce o riceve prestazioni non monetarie esclusivamente nelle seguenti ipotesi:

a) compensi, commissioni o prestazioni non monetarie pagati o forniti a o da un cliente o da chi agisca per conto di questi;

b) compensi, commissioni o prestazioni non monetarie pagati o forniti a o da un terzo o da chi agisca per conto di questi, qualora siano soddisfatte le seguenti condizioni:

b.1) l'esistenza, la natura e l'importo di compensi, commissioni o prestazioni, o, qualora l'importo non possa essere accertato, il metodo di calcolo di tale importo, sono comunicati chiaramente al cliente, in modo completo, accurato e comprensibile, prima della prestazione del servizio di investimento o accessorio in questione;

b.2) il pagamento di compensi o commissioni o la fornitura di prestazioni non monetarie è volta ad accrescere la qualità del servizio fornito al cliente e non deve ostacolare l'adempimento da parte della Banca dell'obbligo di servire al meglio gli interessi del cliente;

c) compensi che rendano possibile la prestazione dei servizi o siano necessari a tal fine, come ad esempio i costi di custodia, le commissioni di regolamento e cambio, i prelievi obbligatori o le spese legali, collegati con il dovere della Banca di agire in modo onesto, equo e professionale per curare al meglio gli interessi dei clienti.

#### **Art. 18 - Spese e oneri fiscali**

1. Le spese e gli oneri fiscali, che la Banca dovesse sostenere in relazione ai rapporti posti in essere con il Cliente, sono a carico dello stesso.
2. Per il pagamento di quanto dovuto la Banca è autorizzata ad addebitare il c/c collegato ai detti rapporti.

#### **Art. 19 - Legge applicabile**

1. I rapporti con la Clientela sono regolati, salvo accordi specifici, dalla legge italiana.

## **CONDIZIONI SPECIALI RELATIVE AGLI SPECIFICI PRODOTTI/SERVIZI**

### **SEZIONE I SERVIZI DI INVESTIMENTO**

#### **SOTTOSEZIONE A - DISPOSIZIONI COMUNI**

##### **Art. 1. Premessa**

1. I rapporti sono regolati, oltre che dalle "Condizioni Generali relative al rapporto Banca-Cliente", dalle seguenti disposizioni comuni e dalla disciplina contrattuale relativa a ciascuno dei rapporti medesimi.
2. Il conferimento degli incarichi e gli adempimenti della Banca prima della stipulazione dei contratti avvengono secondo quanto indicato nella parte relativa alle condizioni previste per gli specifici prodotti e servizi (Sezione I, Sottosezione A).

##### **Art. 2. Conflitti di interessi**

1. La Banca adotta ogni misura ragionevole per identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere con il cliente o tra clienti, al momento della prestazione di qualunque servizio e attività di investimento o servizio accessorio o di una combinazione di tali servizi.
2. La Banca gestisce tali conflitti adottando idonee misure organizzative e assicurando che l'affidamento di una pluralità di funzioni ai soggetti rilevanti impegnati in attività che implicano un conflitto di interesse non impedisca loro di agire in modo indipendente, così da evitare che tali conflitti incidano negativamente sugli interessi dei clienti.
3. Quando le misure adottate ai sensi del comma 2 non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi dei clienti sia evitato, la Banca procederà a dare chiara informazione ai clienti, prima di agire per loro conto, della natura e delle fonti dei conflitti affinché gli stessi possano assumere una decisione informata sui servizi prestati.
4. Le informazioni di cui al comma che precede sono fornite su supporto duraturo.

##### **Art. 3 - Servizio di consulenza in materia di investimenti.**

1. Le disposizioni che seguono disciplinano il servizio di "consulenza in materia di investimenti" prestato da parte della Banca in favore dei propri clienti, anche in connessione con i servizi d'investimento prestati.
2. La prestazione del servizio di "consulenza in materia di investimenti" consiste in raccomandazioni personalizzate a un cliente, dietro richiesta del cliente stesso o per iniziativa della Banca, con riferimento alla richiesta o alla disposizione di una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario. La raccomandazione è personalizzata quando è presentata come adatta per il cliente o è basata sulla considerazione delle caratteristiche del cliente. Una raccomandazione non è personalizzata quando viene diffusa al pubblico mediante canali di distribuzione.
3. Le raccomandazioni personalizzate sono rese sulla base delle informazioni fornite dal cliente secondo quanto previsto dal successivo art. 4. Resta in facoltà del cliente di non avvalersi della Banca al fine di dare corso alle raccomandazioni personalizzate. Il cliente prende atto che le raccomandazioni personalizzate possono perdere repentinamente la propria validità dal punto di vista della loro convenienza per il cliente a seguito anche di avvenimenti congiunturali e di mercato.
4. La Banca fornirà le raccomandazioni personalizzate con diligenza, professionalità, trasparenza e nell'interesse del cliente. In ogni caso, il cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le obbligazioni assunte dalla Banca sono obbligazioni di mezzi e non di risultato. La Banca non garantisce, pertanto, alcuno specifico risultato collegato alle raccomandazioni personalizzate fornite e non assume alcuna responsabilità in ordine all'esito delle operazioni consigliate e/o ai risultati dalle stesse determinati. Nessuna responsabilità potrà quindi insorgere a carico della Banca per eventuali perdite, danni o minori guadagni che il cliente dovesse subire a seguito dell'esecuzione delle operazioni effettuate sulla base delle raccomandazioni personalizzate fornite Banca.
5. La Banca non assume alcun obbligo di monitorare l'andamento delle operazioni effettuate a seguito delle raccomandazioni personalizzate fornite né di rivedere, aggiornare, modificare le proprie raccomandazioni personalizzate, salva espressa richiesta del cliente.
6. Quando il presente rapporto contrattuale sia intestato a più persone, ciascuna di esse singolarmente potrà richiedere e ottenere dalla Banca raccomandazioni personalizzate con piena efficacia anche nei confronti degli altri cointestatari.

#### **Art. 4 – Adeguatezza del Servizio di consulenza in materia di investimenti.**

1. Al fine di raccomandare i servizi di investimento e gli strumenti finanziari adatti al cliente, nella prestazione del servizio la Banca ottiene dal cliente le informazioni necessarie in merito:

- a) alla conoscenza ed esperienza nel settore di investimento rilevante per il tipo di strumento o di servizio;
- b) alla situazione finanziaria;
- c) agli obiettivi di investimento.

2. Qualora la Banca non ottenga le informazioni di cui al comma 1. si astiene dal prestare il servizio di "consulenza in materia di investimenti".

3. La Banca - sulla base delle informazioni ricevute dal cliente, e tenuto conto della natura e delle caratteristiche del servizio fornito – procede alla valutazione che la specifica operazione consigliata soddisfi i seguenti criteri:

- a) corrisponda agli obiettivi di investimento del cliente in questione;
- b) sia di natura tale che il cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio connesso all'investimento compatibilmente con i suoi obiettivi di investimento;
- c) sia di natura tale per cui il cliente possieda la necessaria esperienza e conoscenza per comprendere i rischi inerenti all'operazione.

4. La Banca effettua la valutazione di cui al precedente comma sulla base delle informazioni originariamente fornite, senza che alcun inadempimento o responsabilità possa esserle imputato in mancanza di comunicazione da parte del cliente di ogni eventuale modifica e/o aggiornamento delle informazioni originariamente fornite, a meno che esse siano manifestamente superate, inesatte o incomplete.

5. Quando la Banca fornisce il servizio di consulenza in materia di investimenti ad un cliente professionale può presumere che, per quanto riguarda gli strumenti, le operazioni e i servizi per i quali tale cliente è classificato come cliente professionale, lo stesso abbia il livello necessario di esperienze e di conoscenze per comprendere i rischi inerenti all'operazione consigliata.

6. In caso di prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti ad un cliente professionale considerato tale di diritto, la Banca può presumere che il cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio di investimento compatibile con i propri obiettivi di investimento.

#### **Art. 5. Approprietezza delle operazioni.**

1. La Banca, quando presta servizi di investimento diversi dalla consulenza in materia di investimenti, richiede al cliente di fornire informazioni in merito alla sua conoscenza ed esperienza nel settore d'investimento rilevante per il tipo di strumento o di servizio proposto o chiesto.

2. Nella prestazione dei servizi di investimento diversi dalla consulenza in materia di investimenti e sulla base delle informazioni di cui all'articolo che precede la Banca procede alla verifica che il cliente abbia il livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi che lo strumento o il servizio di investimento offerto o richiesto comporta.

3. La Banca ha il diritto di presumere che il cliente professionale abbia il livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi connessi ai servizi di investimento o alle operazioni o ai tipi di operazioni o strumenti per i quali il cliente è classificato come professionale.

4. La Banca, qualora ritenga che lo strumento o il servizio non sia appropriato per il cliente, avverte lo stesso di tale situazione. L'avvertenza può essere fornita utilizzando un formato standardizzato.

5. La Banca, qualora il cliente scelga di non fornire le informazioni di cui al primo comma o qualora tali informazioni non siano sufficienti, avverte il cliente, che tale decisione impedirà di determinare se il servizio o lo strumento sia per lo stesso appropriato. L'avvertenza può essere fornita utilizzando un formato standardizzato.

6. Le previsioni di cui al presente articolo non trovano applicazione nel caso di prestazione dei servizi con modalità di "mera esecuzione" di cui all'articolo 4, della Sottosezione C) del presente contratto.

#### **Art. 6. Durata del contratto-Recesso**

1. I contratti disciplinati dalle successive Sottosezioni sono a tempo indeterminato e il Cliente può recedere - anche relativamente ad uno solo di essi – con comunicazione scritta, in qualunque momento; la Banca potrà esercitare analoga facoltà con le medesime modalità, in presenza di giustificato motivo, ovvero, in assenza di quest'ultimo, con un preavviso di 15 giorni. Il recesso del Cliente è efficace dal momento in cui la Banca ne riceve comunicazione, da darsi mediante lettera raccomandata a/r.

#### **Art. 7 - Impossibilità di comunicazione delle informazioni e di esecuzione degli ordini**

1. Il Cliente esonera la Banca da qualsiasi responsabilità per eventuali disguidi che possano intervenire nella richiesta o nella comunicazione delle informazioni, nonché nella trasmissione ed esecuzione degli ordini dovuti a cattivo funzionamento dei sistemi, degli impianti telefonici ed elettronici o comunque dovuti a situazioni e

circostanze alla Banca non imputabili o comunque non prevedibili.

2. La Banca, inoltre, non risponderà per la mancata comunicazione di informazioni o esecuzione di ordini dovuti a causa di forza maggiore e/o ad eventi, ancorché non imprevedibili, comunque indipendenti dalla propria volontà e diligenza.

## **SOTTOSEZIONE B - SERVIZIO DI DEPOSITO A CUSTODIA E/O AMMINISTRAZIONE DI STRUMENTI FINANZIARI**

### **Art. 1 - Oggetto del contratto**

1. La Banca svolge il servizio di deposito in amministrazione di strumenti finanziari e altre specie di titoli (di seguito denominati anche semplicemente titoli) alle seguenti condizioni. Ove il servizio attenga a strumenti finanziari dematerializzati, esso si espleta, in regime di gestione accentrata, attraverso appositi conti (di seguito denominati indifferentemente depositi).

### **Art. 2 - Titoli e strumenti finanziari oggetto del deposito**

1. Oggetto del deposito possono essere sia titoli e strumenti finanziari cartacei, che strumenti finanziari dematerializzati ai sensi del titolo V, del Decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213 e relativa normativa di attuazione.
2. Nel caso di deposito di titoli e strumenti finanziari cartacei il Cliente deve presentare gli stessi accompagnati da una distinta contenente gli estremi necessari per identificarli.
3. Quando oggetto del deposito sono strumenti finanziari dematerializzati, la registrazione contabile dello strumento finanziario a nome del Cliente presso la Banca depositaria prende luogo dalla consegna dello strumento medesimo ed il trasferimento, ritiro o vincolo relativo agli stessi potranno trovare attuazione solo attraverso iscrizioni contabili, secondo le modalità e per gli effetti di cui alla normativa sopra richiamata, restando esclusa ogni possibilità di rilascio di certificati in forma cartacea.

### **Art. 3 - Svolgimento del servizio**

1. La Banca custodisce i titoli cartacei e mantiene la registrazione contabile degli strumenti finanziari dematerializzati, esige gli interessi e i dividendi, verifica i sorteggi per l'attribuzione dei premi o per il rimborso del capitale, cura le riscossioni per conto del Cliente ed il rinnovo del foglio cedole ed in generale provvede alla tutela dei diritti inerenti ai titoli stessi.
2. Nel caso di esercizio del diritto di opzione, conversione dei titoli o versamento di decimi, la Banca chiede istruzioni al Cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti. In mancanza di istruzioni in tempo utile, la Banca depositaria cura la vendita dei diritti di opzione per conto del Cliente stesso.
3. Per i titoli non quotati nelle Borse italiane, il Cliente è tenuto a dare alla Banca tempestivamente le opportune istruzioni, in mancanza delle quali essa non può essere tenuta a compiere alcuna relativa operazione.
4. In mancanza di istruzioni contrarie da conferire alla Banca con congruo anticipo rispetto alla data di negoziazione "ex cedola" o "ex dividendo", la Banca medesima cura l'incasso degli interessi o dei dividendi.
5. La Banca è espressamente autorizzata per i titoli nominativi oggetto del deposito ad apporre e firmare in nome e per conto del Cliente, anche a favore della Banca, la girata di trasferimento.

### **Art. 4 - Obbligazioni del Cliente**

1. Le spese di qualunque genere, che la Banca avesse a sostenere, in dipendenza di pignoramenti o di sequestri operati sui titoli, stanno interamente a carico del Cliente, anche se le dette spese non fossero ripetibili nei confronti di chi ha promosso o sostenuto il relativo procedimento.
2. La Banca è autorizzata a provvedere, anche mediante addebito in conto corrente, alla regolazione di quanto ad essa dovuto.

### **Art. 5 - Vendita dei titoli in caso di inadempimento del Cliente**

1. Se il Cliente non adempie puntualmente ed interamente alle sue obbligazioni, la Banca lo diffida a mezzo di lettera raccomandata a.r. a pagare entro il termine di 15 giorni decorrente dal ricevimento della raccomandata stessa.
2. Se il Cliente rimane in mora, la Banca può valersi dei diritti ad essa spettanti ai sensi degli artt. 2761, commi 3 e 4 e 2756, commi 2 e 3, cod. civ., realizzando direttamente o a mezzo di altro intermediario abilitato un quantitativo dei titoli depositati congruamente correlato al credito vantato dalla Banca stessa.
3. Prima di realizzare i titoli, la Banca avverte il Cliente con lettera raccomandata del suo proposito, accordandogli un ulteriore termine di 10 giorni.
4. La Banca si soddisfa sul ricavo netto della vendita e tiene il residuo a disposizione del Cliente.
5. Se la Banca ha fatto vendere solo parte dei titoli, tiene in deposito gli altri alle stesse condizioni.

#### **Art. 6 - Modalità per il ritiro dei titoli cartacei oggetto di deposito**

1. Per il parziale o totale ritiro dei titoli cartacei il Cliente deve far pervenire avviso alla Banca, che provvede nel tempo tecnicamente necessario. In caso di mancato ritiro nel giorno fissato l'avviso deve essere rinnovato.
2. In caso di parziale o totale ritiro dei suddetti titoli subdepositati a norma del successivo art. 10 la Banca provvederà alla loro restituzione al Cliente, tenendo conto della necessità di ricevere i titoli medesimi dagli organismi subdepositori.

#### **Art. 7 - Invio del Rendiconto Finanziario Integrato**

La Banca invia una volta l'anno al Cliente un rendiconto finanziario integrato recante la posizione dei prodotti finanziari associati al deposito titoli. Ai fini di tale rendicontazione, per prodotti finanziari associati al deposito titoli si intendono tutte le tipologie di prodotti finanziari del risparmio amministrato (es. azioni, obbligazioni, titoli di Stato, fatta eccezione per i derivati non quotati negoziati fuori dai mercati regolamentati cosiddetti "OTC"), del risparmio gestito (es. SICAV, fondi comuni di investimento, gestioni patrimoniali), dei prodotti assicurativi/previdenziali (es. polizze tradizionali, multiramo index linked, fondi pensione) negoziati e/o collocati/intermediati dalla Banca. I prodotti assicurativi/previdenziali e del risparmio gestito sono inclusi anche se sottoscritti da uno solo degli intestatari del deposito, a condizione tuttavia che l'indirizzo di rendicontazione del prodotto sia il medesimo del deposito titoli. Ai fini di un dettaglio complessivo della posizione finanziaria del cliente, la Banca indicherà anche il saldo del conto corrente (associato al deposito) e di eventuali conti deposito, parimenti intestati al cliente.

La Banca invierà il rendiconto finanziario integrato nel caso in cui il deposito abbia un saldo maggiore di zero alla data di rendicontazione o si registrino movimenti (limitatamente agli strumenti del risparmio amministrato) nel periodo di rendicontazione. Trascorsi 60 giorni dalla data di ricevimento del rendiconto senza che sia pervenuto alla Banca un reclamo scritto specifico, la comunicazione si intenderà senz'altro riconosciuta esatta ed approvata.

#### **Art. 8 - Cessazione della facoltà di disporre separatamente del deposito**

1. In deroga all'art. 10 delle condizioni generali, quando il deposito è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni anche separatamente, la Banca deve pretendere il concorso di tutti i cointestatari per disporre del deposito qualora da uno di essi le sia stata comunicata opposizione o revoca della predetta facoltà anche solo con lettera raccomandata. L'opposizione non ha effetto nei confronti della Banca finché questa non abbia ricevuto la comunicazione e non sia trascorso il tempo tecnicamente necessario per provvedere.
2. Per quanto concerne i titoli nominativi, i cointestatari con facoltà di disposizione disgiunta si conferiscono, salvo contraria disposizione, vicendevole e reciproco mandato ad operare sul deposito, con piena liberazione della Banca, in ordine alle operazioni disposte dal singolo cointestatario del rapporto riguardo ai titoli intestati agli altri.

#### **Art. 9 - Trasferimento del deposito di titoli cartacei**

1. La Banca ha facoltà di custodire il deposito dei titoli cartacei ove essa ritiene più opportuno in rapporto alle sue esigenze e altresì di trasferirlo dandone comunicazione al Cliente.

#### **Art. 10 - Sub-deposito dei Titoli**

1. La Banca è autorizzata a subdepositare in tutto o in parte i Titoli presso depositari abilitati. Al riguardo la Banca è sin d'ora espressamente autorizzata dal Cliente a procedere col sub-deposito dei Titoli presso gli intermediari, corrispondenti esteri o altri organismi che effettuano servizi di gestione accentrata o di custodia di strumenti finanziari elencati nella clausola che segue ovvero, se la Banca lo ritiene necessario, presso altre banche e/o organismi, italiani ed esteri, indicati nelle apposite comunicazioni e rendicontazioni che saranno periodicamente inviate al Cliente che ne consentano la custodia e l'amministrazione accentrata. Il Cliente prende altresì atto ed acconsente affinché i depositari si avvalgano a propria volta, e per particolari esigenze, dei servizi di altri depositari.

2. Il Cliente autorizza sin d'ora la Banca a subdepositare i Titoli ad essa affidati presso Monte Titoli S.p.A., Clearstream Banking S.A., Euroclear Clearance Systems S.C., Depository Trust Company, il Central Gilts Office, BNP Paribas (a Parigi o presso le altre succursali), BNP Paribas Securities Services (società del Gruppo BNP Paribas con sede a Parigi o presso le altre succursali di BNP Paribas Securities Services) nonché presso gli altri organismi di cui al precedente comma previa comunicazione al Cliente stesso.

3. RegISTRAZIONI della Banca in assenza di Subdepositori.

Il Cliente prende atto che per alcuni OICR non esiste alcun soggetto responsabile per la custodia delle quote o azioni emesse e che la titolarità delle Parti dell'OICR può risultare da registrazioni extra-contabili tenute da agenti incaricati dell'OICR interessato che non rivestono la qualifica di intermediario depositario. In tali casi, le registrazioni della Banca nel Conto Titoli riflettono le evidenze rilasciate dall'agente dell'OICR.

4. Fermo quanto precisato nelle clausole che precedono, resta comunque inteso che, anche relativamente ai Titoli sub-depositati, la Banca rimane responsabile nei confronti del Cliente ai sensi e per gli effetti del presente Contratto.

## **SOTTOSEZIONE C - RICEZIONE E TRASMISSIONE DI ORDINI, ESECUZIONE DI ORDINI PER CONTO DEI CLIENTI, NEGOZIAZIONE PER CONTO PROPRIO, COLLOCAMENTO DI STRUMENTI FINANZIARI, DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI FINANZIARI EMESSI DALLA BANCA E DA IMPRESE DI ASSICURAZIONE, CONCESSIONE DI FINANZIAMENTI**

### **Art. 1 - Oggetto del contratto**

1. La Banca svolge le attività riguardanti i servizi di esecuzione ordini per conto dei clienti, di negoziazione per conto proprio, di ricezione e trasmissione di ordini su strumenti finanziari, di collocamento di strumenti finanziari, di distribuzione di prodotti finanziari emessi dalla Banca nonché di distribuzione di prodotti finanziari assicurativi emessi da imprese di assicurazione, ai sensi del Decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito "TUF") e dei relativi regolamenti di attuazione. Nello svolgimento dei predetti servizi, la Banca è autorizzata ad agire per conto del Cliente anche in nome proprio.

2. Le caratteristiche delle attività svolte consistono:

- nella compravendita di strumenti finanziari nei mercati regolamentati e non regolamentati nella quale la Banca si pone come controparte diretta del Cliente (negoziazione per conto proprio) ovvero interviene, come controparte di un terzo soggetto operante sul mercato, nell'interesse del Cliente (esecuzione di ordini per conto dei clienti);

- per quanto riguarda la ricezione e trasmissione di ordini, nella raccolta delle disposizioni del Cliente e nella loro tempestiva trasmissione al soggetto autorizzato alla negoziazione o al collocamento;

- per quanto riguarda il collocamento/distribuzione, nell'offerta al cliente di acquistare e/o sottoscrivere strumenti e/o prodotti finanziari e/o prodotti finanziari assicurativi, in sede di collocamento e/o distribuzione.

### **Art. 2 - Conferimento degli ordini**

1. Gli ordini sono impartiti alla Banca di norma per iscritto eventualmente anche attraverso promotori finanziari a tal fine autorizzati. All'atto del ricevimento dell'ordine, la Banca o il promotore finanziario rilasciano apposita attestazione cartacea.

2. Qualora vengano impartiti attraverso promotori finanziari, gli ordini, ai fini della loro esecuzione nel rispetto della priorità di ricezione, si intendono conferiti alla Banca nel momento in cui pervengono a quest'ultima. I promotori finanziari possono ricevere esclusivamente: a) assegni bancari o assegni circolari intestati o girati al soggetto abilitato per conto del quale opera ovvero al soggetto i cui servizi, strumenti finanziari o prodotti sono offerti, muniti di clausola di non trasferibilità; b) ordini di bonifico e documenti similari che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati nella lettera precedente; c) strumenti finanziari nominativi o all'ordine, intestati o girati a favore del soggetto che presta il servizio oggetto di offerta.

3. È facoltà della Banca non trasmettere o non eseguire l'ordine conferito dal Cliente, dandone immediata comunicazione al Cliente stesso.

4. Ove l'ordine sia impartito telefonicamente, l'assolvimento dei cennati obblighi informativi ed il rilascio della relativa autorizzazione da parte del cliente risultano da registrazione su nastro magnetico o su altro supporto equivalente.

5. In materia di ordini impartiti telefonicamente, la Banca si riserva la facoltà di assegnare alla clientela uno specifico canale telefonico facente parte del c.d. "servizi a distanza", per il quale è prevista la sottoscrizione di separato contratto.

6. La Banca trasmette tempestivamente ad altri intermediari autorizzati alla negoziazione o al collocamento gli ordini conferiti dal Cliente, qualora non provveda direttamente alla loro esecuzione.

### **Art. 3 - Misure per l'esecuzione degli ordini alle condizioni più favorevoli per il cliente**

1. La Banca adotta tutte le misure ragionevoli per ottenere, allorché esegue ordini, il miglior risultato possibile per i clienti, avendo riguardo al prezzo, ai costi, alla rapidità e alla probabilità di esecuzione e di regolamento, alle dimensioni, alla natura dell'ordine o a qualsiasi altra considerazione pertinente ai fini della sua esecuzione.

2. Per stabilire l'importanza relativa dei fattori di cui al comma 1, la Banca tiene conto dei seguenti criteri:

a) caratteristiche del cliente, compresa la sua classificazione come cliente al dettaglio o professionale;

b) caratteristiche dell'ordine del cliente;

c) caratteristiche degli strumenti finanziari che sono oggetto dell'ordine;

d) caratteristiche delle sedi di esecuzione alle quali l'ordine può essere diretto.

3. La Banca provvede a fornire ai clienti informazioni sulla propria strategia di esecuzione di ordini, specificando se la stessa preveda che gli ordini possano essere eseguiti al di fuori di un mercato regolamentato o di un sistema multilaterale di negoziazione.

4. La Banca, qualora il cliente impartisca istruzioni specifiche, si attiene alle stesse, limitatamente agli elementi oggetto delle indicazioni ricevute. Queste ultime, pertanto, possono pregiudicare il conseguimento da parte della Banca del miglior risultato possibile.

5. La Banca si riserva di procedere all'esecuzione degli ordini conferiti e in caso di rifiuto ne dà prontamente informazione al cliente.

### **Art. 4 - Misure per la trasmissione degli ordini alle condizioni più favorevoli per il cliente**



1. Nella prestazione dei servizi di ricezione e trasmissione di ordini la Banca adotta tutte le misure ragionevoli per ottenere il miglior risultato possibile per i clienti tenendo conto dei fattori e dei criteri di cui ai commi 1 e 2 del precedente articolo.
2. Le misure di cui al comma che precede identificano, per ciascuna categoria di strumenti, i soggetti ai quali gli ordini sono trasmessi in ragione delle strategie di esecuzione adottate da questi ultimi.
3. La Banca provvede a fornire ai clienti informazioni appropriate sulla propria strategia di trasmissione stabilita ai sensi del presente articolo.
4. La Banca, qualora il cliente impartisca istruzioni specifiche, si attiene alle stesse, limitatamente agli elementi oggetto delle indicazioni ricevute. Queste ultime, pertanto, possono pregiudicare il conseguimento da parte della Banca del miglior risultato possibile.
5. La Banca si riserva di procedere alla trasmissione degli ordini conferiti e in caso di rifiuto ne dà prontamente informazione al cliente.

#### **Art. 5 - Gestione degli ordini dei clienti**

1. La Banca che tratta ordini, per conto dei clienti applica misure che assicurino una trattazione rapida, corretta ed efficiente di tali ordini rispetto ad altri ordini di clienti e agli interessi di negoziazione della Banca stessa.
2. In caso di ordini di clienti con limite di prezzo, in relazione ad azioni ammesse alla negoziazione in un mercato regolamentato, che non siano eseguiti immediatamente alle condizioni prevalenti del mercato, la Banca adotta misure volte a facilitare l'esecuzione più rapida possibile di tali ordini pubblicandoli immediatamente in un modo facilmente accessibile agli altri partecipanti al mercato, a meno che il cliente fornisca esplicitamente istruzioni diverse. A tal fine, la Banca potrà trasmettere gli ordini del cliente con limite di prezzo a un mercato regolamentato e/o a un sistema multilaterale di negoziazione.
3. Ai fini di cui al comma 1, la Banca adempie alle seguenti condizioni quando tratta gli ordini dei clienti:
  - a) assicura che gli ordini eseguiti per conto dei clienti siano prontamente ed accuratamente registrati ed assegnati;
  - b) tratta gli ordini equivalenti dei clienti in successione e con prontezza a meno che le caratteristiche dell'ordine o le condizioni di mercato prevalenti lo rendano impossibile o gli interessi dei clienti richiedano di procedere diversamente;
  - c) informa il cliente al dettaglio circa eventuali difficoltà rilevanti che potrebbero influire sulla corretta esecuzione degli ordini non appena viene a conoscenza di tali difficoltà.
4. Se la Banca ha la responsabilità di controllare o disporre il regolamento di un ordine eseguito, adotta tutte le misure ragionevoli per assicurare che gli strumenti finanziari o le somme di denaro, di pertinenza dei clienti, ricevuti a regolamento dell'ordine eseguito siano prontamente e correttamente trasferiti sul conto del cliente.
5. La Banca provvede ad effettuare un uso corretto delle informazioni relative a ordini in attesa di esecuzione e adotta tutte le misure ragionevoli per impedire l'uso scorretto di tali informazioni da parte di uno qualsiasi dei soggetti rilevanti, come definiti dal regolamento adottato ai sensi dell'articolo 6, comma 2-bis del Testo Unico.

#### **Art. 6 - Mera esecuzione degli ordini - Execution Only**

1. La Banca può prestare i servizi di esecuzione di ordini per conto dei clienti o di ricezione e trasmissione ordini, senza che sia necessario procedere alla determinazione di appropriatezza, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
  - a) i suddetti servizi sono connessi ad azioni ammesse alla negoziazione in un mercato regolamentato, o in un mercato equivalente di un paese terzo, strumenti del mercato monetario, obbligazioni o altri titoli di debito (escluse le obbligazioni o i titoli di debito che incorporano uno strumento derivato), OICR armonizzati ed altri strumenti finanziari non complessi;
  - b) il servizio è prestato a iniziativa del cliente;
  - c) il cliente o potenziale cliente è stato chiaramente informato che, nel prestare tale servizio, la Banca non sarà tenuta a valutare l'appropriatezza e che pertanto l'investitore non beneficerà della corrispondente protezione. L'avvertenza può essere fornita utilizzando un formato standardizzato.
2. Ai fini della prestazione del servizio di esecuzione di ordini per conto dei clienti o di ricezione e trasmissione ordini con la modalità che precede uno strumento finanziario è considerato "non complesso" quando:
  - a) non rientra nelle definizioni di cui all'articolo 1, comma 1-bis), lettere c) e d), del Testo Unico, nonché nelle definizioni di cui all'articolo 1, comma 2, lettere d), e), f), g), h), i) e j), del Testo Unico;
  - b) esistono frequenti opportunità di cedere, riscattare od ottenere altrimenti il corrispettivo di tale strumento a prezzi che siano pubblicamente disponibili per i partecipanti al mercato. Tali prezzi devono essere quelli di mercato o quelli messi a disposizione, ovvero convalidati, da sistemi di valutazione indipendenti dall'emittente;
  - c) non implica alcuna passività effettiva o potenziale per il cliente che vada oltre il costo di acquisizione dello strumento;
  - d) sono pubblicamente disponibili informazioni sufficientemente complete e di agevole comprensione sulle sue caratteristiche in modo tale che il cliente al dettaglio medio possa prendere una decisione informata in merito alla realizzazione o meno di un'operazione su tale strumento.

#### **Art. 7 - Concessione di finanziamenti al Cliente**

1. E' facoltà della Banca concedere alla clientela finanziamenti destinati alla esecuzione di operazioni relative a strumenti finanziari nelle quali interviene la Banca stessa, previa acquisizione di adeguate garanzie a fronte del finanziamento concesso.
2. Configura, tra l'altro, concessione di finanziamento l'effettuazione di operazioni di pronti contro termine, di riporto, di prestito titoli e di ogni altra analoga operazione finalizzata all'acquisizione da parte del Cliente a titolo di provvista di somme di denaro o strumenti finanziari contro pagamento di un interesse, sempre previa acquisizione di adeguate garanzie a fronte del finanziamento concesso.
3. In ogni caso il valore degli strumenti finanziari o delle altre garanzie offerte dall'investitore deve risultare congruo rispetto all'importo del finanziamento concesso. Detta congruità dovrà essere e permanere effettiva durante tutta la durata del singolo contratto.
4. I finanziamenti di cui ai numeri 1 e 2 del presente articolo nonché le specifiche caratteristiche degli stessi (tipologia, tasso e maggiori oneri in caso di mora, prezzi, condizioni, ius variandi) sono oggetto di espresse pattuizioni integrative delle presenti norme, contenute nei relativi atti di finanziamento.

#### **Art. 8 - Garanzie relative alle operazioni richieste**

1. L'esecuzione degli ordini impartiti dal Cliente di compravendita su strumenti finanziari è subordinata, in vigore delle relative disposizioni CONSOB, alla costituzione da parte del Cliente stesso delle garanzie comunicate dalla Banca, comunque non inferiori ai limiti previsti dalle citate disposizioni.

#### **Art. 9 – Variabilità del valore degli investimenti effettuati**

1. Il Cliente prende atto che non ha alcuna garanzia di mantenere invariato il valore degli investimenti effettuati.

#### **Art. 10– Strumenti finanziari non ammessi alle negoziazioni in mercati regolamentati**

1. Con riguardo agli ordini relativi a strumenti finanziari non ammessi alle negoziazioni in mercati regolamentati, diversi dai titoli di Stato o garantiti dallo Stato e dalle quote di organismi di investimento collettivo, il Cliente prende atto che tali investimenti possono comportare:

- il rischio di non essere facilmente liquidabili;
- la carenza di informazioni appropriate che rendano possibile accertarne agevolmente il valore corrente.

#### **Art. 11 - Vendite allo scoperto**

1. Per gli ordini di vendita allo scoperto di strumenti finanziari a diffusione limitata il Cliente prende atto che la ricopertura dell'operazione può risultare difficoltosa e dare luogo ad oneri aggiuntivi e che comunque detta operazione sarà eseguita in conformità alle vigenti disposizioni.

#### **Art. 12 - Operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari derivati**

1. Per la negoziazione di strumenti finanziari derivati non quotati sui mercati regolamentati (c.d. "Over The Counter" – "O.T.C."), si rinvia ad apposita documentazione contrattuale.

#### **Art. 13 - Deposito degli strumenti finanziari**

1. Gli strumenti finanziari oggetto delle operazioni di cui alla presente Sottosezione saranno immessi o registrati in un deposito amministrato presso la Banca disciplinato dalle norme contenute nella Sottosezione B - Deposito a custodia e/o amministrazione di titoli e strumenti finanziari.

#### **Art. 14 - Opposizione all'esecuzione degli ordini nel rapporto cointestato e disposizioni sui titoli nominativi**

1. In deroga a quanto disposto dall'art. 10 delle Condizioni Generali, la Banca quando da uno dei cointestatari le sia stata notificata opposizione anche solo con lettera raccomandata, non darà corso agli ordini che non le siano stati impartiti congiuntamente da tutti i cointestatari. L'opposizione non ha effetto nei confronti della Banca finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione e non sia trascorso il tempo tecnicamente necessario per provvedere.
2. Per quanto concerne i titoli nominativi, i cointestatari con facoltà di disposizione disgiunta si conferiscono, salva contraria disposizione, vicendevole e reciproco mandato ad operare sul deposito, con piena liberazione della Banca, in ordine alle operazioni disposte dal singolo cointestataro del rapporto riguardo ai titoli intestati agli altri.

#### **Art. 15 – Rendicontazioni delle operazioni eseguite**

1. La Banca fornisce ai clienti la rendicontazione dei servizi prestati. La rendicontazione comprende, laddove previsto, i costi delle operazioni e dei servizi prestati.
2. Nella prestazione dei servizi di esecuzione di ordini, ricezione e trasmissione di ordini, nonché collocamento, ivi inclusa l'offerta fuori sede :
  - a) la Banca fornisce prontamente al cliente, su un supporto duraturo, le informazioni essenziali riguardanti l'esecuzione dell'ordine;
  - b) nel caso di un cliente al dettaglio, viene inviato un avviso su supporto duraturo che conferma l'esecuzione dell'ordine entro il primo giorno lavorativo

successivo all'esecuzione o, se la Banca riceve la conferma da un terzo, entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione della conferma dal medesimo.

Le comunicazioni della Banca potranno essere effettuate mediante comunicazione da inviarsi attraverso l'utilizzo dei sistemi previsti con l'adesione da parte del Cliente ai Servizi a distanza.

3. Le disposizioni previste dal precedente comma 2, lettera b), non trovano applicazione quando la conferma conterrebbe le stesse informazioni di un'altra conferma che deve essere prontamente inviata al cliente al dettaglio da un diverso soggetto.

4. Su richiesta del cliente la Banca fornisce anche informazioni circa lo stato dell'ordine.

5. Nel caso di ordini per un cliente al dettaglio relativi a quote o azioni di OICR, che vengono eseguiti periodicamente, la Banca oltre a quanto previsto dalla lettera b) del comma 2 del presente articolo, fornisce, almeno ogni sei mesi, le informazioni di cui ai commi 6 e 7 dell'art. 53 del Regolamento Intermediari, anche attraverso l'utilizzo di codici standard, dei quali viene fornita adeguata illustrazione.

6. La Banca nell'amministrazione di conti di clienti al dettaglio che includono una posizione aperta scoperta su operazioni con passività potenziali, determina in via convenzionale con i clienti la soglia il cui superamento comporta la comunicazione delle eventuali perdite entro il giorno lavorativo nel quale il superamento della soglia è rilevato, o, qualora il superamento di tale soglia venga rilevato in un giorno non lavorativo, entro la fine del giorno lavorativo successivo. Le comunicazioni della Banca potranno essere effettuate mediante comunicazione da inviarsi attraverso l'utilizzo dei sistemi previsti con l'adesione da parte del Cliente ai Servizi a distanza.

7. La documentazione si intenderà tacitamente approvata dal Cliente in mancanza di reclamo scritto specifico, che dovrà essere trasmesso alla Banca entro 20 giorni dalla data di ricezione della documentazione stessa.

#### **Art. 16 – Efficacia degli ordini a seguito del recesso**

1. Fermo restando quanto previsto in materia di recesso dall'art. 4 delle Disposizioni Comuni, restano impregiudicati gli ordini impartiti anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso.

## SEZIONE V – CARTA DI CREDITO HELLO! DUO

### Articolo 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

#### Che cos'è la carta di credito BNL Duo?

La carta di credito BNL Duo è uno strumento elettronico di pagamento emesso dalla Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. (di seguito denominata Banca) su richiesta del Titolare: si compone di due carte di credito (di seguito le Carte). Le Carte sono emesse a valere sui circuiti internazionali MasterCard e American Express. Le Carte sono di proprietà esclusiva della Banca e danno diritto al Titolare di ottenere:

- a) la fornitura di merci e/o servizi da parte degli esercizi convenzionati, senza pagamento in contanti;
- b) l'anticipazione di contante dalla Banca o da altre Banche convenzionate;
- c) i pagamenti a distanza e con voucher;
- d) la sottoscrizione di pagamenti ricorrenti.



### Articolo 2 - RILASCIO DELLE CARTE E DURATA

#### Chi può utilizzare le Carte?

Le Carte sono strettamente personali, devono essere usate solo dal Titolare e non possono in nessun caso e per nessun motivo essere cedute o date in uso ad altre persone. Il Titolare deve firmare le Carte nell'apposito spazio sul retro delle stesse al momento della ricezione.

#### Qual è la durata delle Carte?

Le Carte hanno validità per il periodo sulle stesse indicato (normalmente cinque anni), fatto sempre salvo il recesso delle parti con le modalità di cui all'articolo 10. Le Carte sono rinnovate alla scadenza, di regola, per un ulteriore periodo (anch'esso quinquennale), alle condizioni in vigore al momento del rinnovo. Tuttavia la Banca può prevedere periodi diversi di validità e/o rinnovo.

#### Posso richiedere altre carte?

Sì, il Titolare può chiedere l'emissione di Carte Aggiuntive intestate ai suoi familiari e da essi utilizzabili nei limiti e con le modalità previste per le Carte del Titolare. Il Titolare è responsabile di tutte le operazioni effettuate con le Carte Aggiuntive e i relativi importi sono registrati sull'estratto conto. La validità delle Carte Aggiuntive è subordinata alla validità delle Carte del Titolare.



### Articolo 3 – CUSTODIA DELLE CARTE E DEL PIN

#### Cos'è il PIN e a cosa serve?

Il Titolare può usufruire dei servizi connessi alle Carte mediante l'utilizzo delle Carte e del relativo PIN (Personal Identification Number), fornito al Titolare insieme alle Carte, tramite invio distinto, fatta eccezione per quanto previsto al successivo articolo 4. Il PIN è generato automaticamente da una procedura elettronica e quindi è sconosciuto al personale della Banca (e delle altre banche convenzionate), a cui non deve essere mai comunicato.

La Banca può inviare al Titolare nuovi strumenti di identificazione, anche elettronici, per consentirgli di effettuare, a distanza e in modo sicuro, operazioni informative e dispositive a valere sulle proprie Carte.

#### Come devono essere custoditi le Carte e il PIN?

Il Titolare deve custodire con cura le Carte ed il PIN ed è responsabile secondo quanto spiegato in questo contratto. Il Titolare è obbligato, adottando misure di massima cautela, alla custodia e al buon uso delle Carte ed è pertanto responsabile di tutte le conseguenze derivanti dall'utilizzo delle Carte da parte di terzi. Il PIN non deve essere in nessun caso comunicato a terze persone. Il PIN deve restare segreto e non deve essere scritto sulle Carte, né conservato insieme alle Carte stesse o ad altri documenti del Titolare.

#### Cosa si deve fare se le Carte vengono perse, rubate o utilizzate indebitamente?

Se una o entrambe le Carte (incluse le Carte Aggiuntive) vengono perse, rubate o utilizzate indebitamente o secondo un uso non autorizzato, il Titolare deve:

- a) comunicare immediatamente alla Banca l'accaduto per richiedere il blocco delle Carte, telefonando al servizio clienti, al numero indicato nella lettera di trasmissione della Carta ovvero reperibile sul sito [www.bnl.it](http://www.bnl.it);
- b) denunciare la perdita, il furto o l'utilizzo indebito delle Carte alle Autorità competenti. Il Titolare deve conservare una copia della denuncia. La Banca può richiedere copia della denuncia entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione di perdita, furto o di utilizzo indebito o non autorizzato delle Carte.

#### Se le Carte vengono perse, rubate o utilizzate indebitamente quali perdite sono a carico del Titolare?

Il Titolare:

- fino al momento della ricezione da parte della Banca della comunicazione di perdita, furto, utilizzo indebito o non autorizzato:
  - a) se non ha agito con dolo o colpa grave, ovvero non ha adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo delle Carte, sopporta la perdita derivante dall'utilizzo indebito delle Carte, conseguente a questi eventi, entro il limite di 150 euro per ciascuna carta;
  - b) se ha agito con dolo o colpa grave, ovvero non ha adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo delle Carte, sopporta tutte le perdite, senza applicazione del limite dei 150 euro;
- dopo la comunicazione di perdita, furto o utilizzo indebito o non autorizzato, non sopporta le perdite a meno che abbia agito in maniera fraudolenta;
- in ogni caso, sopporta tutte le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate, senza il limite dei 150 euro, se ha agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non ha utilizzato le Carte in conformità a questo contratto, ovvero non ha comunicato, secondo le modalità appositamente previste, la perdita, il furto, o l'utilizzo indebito o non autorizzato delle Carte.



### Articolo 4 – UTILIZZO DELLE CARTE

#### Quali Servizi offrono le Carte?

Le Carte consentono al Titolare di accedere, in Italia e all'estero (laddove consentito), ai Servizi specificati in questo Contratto. Il Titolare può inoltre accedere, secondo le norme e le modalità stabilite dalla Banca, ai Servizi che la Banca stessa rende, di volta in volta, disponibili, e che comunica al Titolare tramite avvisi esposti nelle agenzie della Banca o mediante comunicazione scritta inviata al Titolare. La Banca stabilisce i limiti di utilizzo complessivi delle Carte per il Titolare. La Banca, secondo quanto previsto in linea generale al successivo articolo 9, può modificare in qualsiasi momento questi limiti comunicandoli al Titolare. Questi limiti si intendono comuni a tutte le Carte emesse per un singolo Titolare in virtù di questo contratto.

Le Carte consentono altresì al Titolare l'accesso a servizi assicurativi – il cui costo è compreso nel canone annuale delle Carte – offerti da compagnia assicurative con cui la Banca ha stipulato apposite polizze collettive a favore dei sottoscrittori delle Carte. Per i dettagli circa le coperture, le esclusioni e limiti e per le condizioni contrattuali delle coperture assicurative, occorre far riferimento al materiale informativo presente nell'apposita sezione dedicata di [www.bnl.it](http://www.bnl.it).

#### Quali sono i modi in cui si possono usare le Carte?

Per autorizzare la transazione il Titolare dà il proprio consenso secondo le seguenti modalità:

- digitazione PIN, ove richiesto, sul terminale dell' esercente (il POS) per acquisti;
- digitazione PIN presso gli sportelli automatici delle Banche per prelievi;
- firma per acquisti, dove richiesto;
- firma per anticipo contante, dove richiesto;
- indicazione degli estremi della Carta per gli acquisti a distanza, oltre ai sistemi di autenticazione, se previsti.

#### Che cos'è la modalità di pagamento contactless?

Le Carte, grazie alla tecnologia "contactless", permettono di dare il consenso all'esecuzione di pagamenti a debito mediante semplice avvicinamento delle stesse, senza bisogno di inserirle nelle apparecchiature POS. Per l'utilizzo delle Carte in questa modalità potrebbe non essere prevista la digitazione del PIN. Il servizio è utilizzabile

solo presso gli esercenti commerciali dotati di POS idonei a rilevare i dati a distanza in modalità contactless.

#### **Una volta autorizzata la transazione, è possibile revocare il consenso?**

Una volta che la transazione è stata autorizzata secondo una di queste modalità, il consenso è prestato in maniera irrevocabile. Qualora prevista, la firma del Titolare sugli scontrini deve essere conforme a quella apposta dal Titolare sulla Carta, al momento della sua ricezione.

#### **Dove si possono usare le Carte?**

Le Carte sono utilizzabili presso gli sportelli automatici abilitati, i terminali di pagamento POS e/o apparecchiature per le quali è prevista l'introduzione del PIN, oppure per transazioni e-commerce e in generale a distanza che non prevedono né la firma né l'uso del PIN. L'esercizio convenzionato può richiedere al Titolare di esibire un documento di riconoscimento che ne provi l'identità e può scriverne gli estremi. I servizi utilizzabili con le Carte sono erogati nei limiti fissati dalla Banca.

#### **Quanto si può spendere con le Carte?**

I limiti di utilizzo massimo disponibili sulle Carte e gli eventuali massimali previsti per ciascuna operazione consentita, nel rispetto delle vigenti disposizioni valutarie, nonché i limiti temporali di esecuzione delle singole operazioni di pagamento, sono indicati nella sezione relativa alle Condizioni Economiche di questo Contratto, indicate nel Documento di Sintesi che si trova nella prima pagina dello stesso e che ne forma parte integrante. Il Titolare prende atto che, nel quadro dei sistemi di sicurezza in Italia e all'estero, possono essere fissati agli esercenti e alle Banche convenzionate limiti di importo per le singole operazioni. Sopra questi limiti è necessaria una specifica autorizzazione rilasciata dalla Banca su richiesta dell'esercente e/o della Banca convenzionata.

#### **Cosa succede se sorgono controversie sui pagamenti eseguiti con le Carte?**

La Banca è estranea ad ogni controversia relativa alle merci acquistate e/o ai servizi ottenuti con le Carte. Quindi, per qualsiasi controversia, e per esercitare qualsiasi diritto, il Titolare deve rivolgersi esclusivamente agli esercenti presso cui sono state acquistate le merci od ottenuti i servizi. La Banca, comunque non si assume nessuna responsabilità per difetti delle merci, ritardo nella consegna, o altri eventi analoghi riconducibili alle inadempienze dell'esercizio commerciale. La Banca non è in nessun caso responsabile, se le Carte non possono essere utilizzate presso l'esercente convenzionato, per qualsiasi motivo, anche se questo accade in seguito alla revoca o sospensione della convenzione con l'esercente stesso.

#### **Le Carte possono essere bloccate dalla Banca? In quali casi?**

La Banca può bloccare le singole Carte per motivi legati alla sicurezza e/o al sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento delle stesse. Nel caso di utilizzo non conforme alle istruzioni precedentemente indicate, e rispetto a quanto stabilito in questo Contratto, gli impianti ATM e gli esercizi commerciali possono trattenere le Carte, o bloccarne definitivamente l'utilizzo per motivi di sicurezza. L'utilizzo di Carte scadute, revocate o denunciate come smarrite, sottratte, falsificate o contraffatte, ferme restando le obbligazioni che ne derivano, costituisce un illecito che la Banca può perseguire ai sensi di legge.

Se l'esercente o altri soggetti incaricati dalla Banca ne fanno esplicita richiesta, il Titolare deve consentire il trattenimento e l'obliterazione delle Carte.

La Banca può bloccare l'utilizzo della Carta anche in caso di prolungato superamento dei limiti di spesa assegnati. In caso di superamento temporaneo dei predetti limiti, l'operatività della Carta è sospesa e il Titolare non può effettuare alcuna transazione.

#### **Cosa succede se le Carte vengono bloccate?**

La Banca informa il Titolare del blocco delle Carte o di una singola Carta non appena possibile, al numero di telefono indicato dal Titolare. Se irreperibile, la Banca invia un messaggio telefonico ("sms") al Titolare o un messaggio di posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Titolare o messo a disposizione sui canali diretti (contratto di internet banking, laddove firmato); nel caso in cui il Titolare sia ancora irreperibile nei modi sopra indicati, la Banca provvede ad informarlo inviando una comunicazione scritta. La Banca può anche non comunicare il blocco per motivi di sicurezza o per disposizioni di legge o regolamento.

#### **In quali casi non è possibile utilizzare le Carte?**

Il Titolare non deve utilizzare le Carte se sono scadute, bloccate, danneggiate o deteriorate, ma le deve consegnare alla Banca nello stato in cui si trovano. Il Titolare non deve utilizzare le Carte se gli apparecchi preposti allo svolgimento delle operazioni effettuabili con le Carte, oggetto di questo Contratto, non funzionano correttamente.

### **Articolo 5 – COSTI**

#### **Quanto costano le Carte?**

I costi delle Carte sono riportati nel Documento di Sintesi. In ogni caso la Banca, almeno una volta l'anno, inoltra al Titolare un Documento di Sintesi (cosiddetto periodico) con il riepilogo di tutte le condizioni economiche applicate.



### **Articolo 6 - REGISTRAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLE CARTE**

#### **Come sono registrate le operazioni eseguite con le Carte?**

Le somme dovute dal Titolare alla Banca, in particolare quelle inerenti le transazioni effettuate, nonché ogni altra spesa, commissione e tasso specificamente indicati nel Documento di Sintesi, vengono registrate in un estratto conto inviato con periodicità mensile al Titolare. Le parti possono convenire una diversa periodicità di invio. Il pagamento degli importi dovuti dal Titolare avviene con addebito sul conto corrente bancario indicato dal Titolare, entro il termine riportato nel Documento di Sintesi e a partire dalla data di emissione indicata sull'estratto conto.

#### **Cosa fare se si scopre che con la Carta sono state eseguite operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto?**

Trascorsi 60 giorni dalla data di emissione dell'estratto conto, senza che sia pervenuto alla Banca, a mezzo lettera raccomandata, reclamo specifico, lo stesso si intenderà senz'altro approvato con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formare le risultanze del rendiconto.

BNL, attraverso le modalità descritte nel successivo articolo 8, fornisce le informazioni relative ad ogni operazione che ha determinato l'addebito o l'accredito delle Carte. Se il Titolare viene a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, deve inviare immediatamente una comunicazione scritta alla Banca. La comunicazione deve essere trasmessa alla Banca entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito.

In caso di operazione di pagamento non autorizzata, la Banca, fermo restando quanto previsto all'articolo 3 e al presente articolo, rimborsa immediatamente al Titolare l'importo dell'operazione stessa, facendo tornare al momento precedente all'operazione come se questa non fosse mai avvenuta. In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso, dandone immediata comunicazione al Titolare della Carta. In ogni caso, anche se si è verificato il rimborso, la Banca può dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in questo caso, la Banca avrà il diritto di ottenere dal Titolare la restituzione dell'importo.



### **Articolo 7 – MANCATI PAGAMENTI**

#### **Cosa succede se non è possibile addebitare l'importo dovuto?**

In caso di mancato o ritardato pagamento delle somme dovute in unica soluzione, ossia quando la disponibilità del conto corrente non è sufficiente per l'integrale pagamento del saldo dell'estratto conto mensile delle Carte, al Titolare è applicato l'interesse di mora indicato nel Documento di Sintesi, calcolato giornalmente dalla data dell'estratto conto fino al giorno dell'effettivo pagamento. È inoltre previsto l'addebito mensile di una "commissione per ritardato pagamento", a titolo di penale, sempre sul predetto importo, nella misura percentuale o fissa indicata nel Documento di Sintesi.

Resta ferma comunque la facoltà della Banca di risolvere immediatamente il contratto, dandone comunicazione al Titolare, ovvero di sospendere l'utilizzo delle Carte.

### **Articolo 8 – INFORMAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLE CARTE E INVIO DELLE COMUNICAZIONI**

#### **Dove si trovano le informazioni sulle operazioni eseguite con le Carte?**

Le operazioni relative ai Servizi oggetto di questo Contratto vengono confermate dalla Banca al Titolare mediante il loro inserimento nell'estratto conto nel quale le operazioni stesse vengono riportate con apposita causale. Tale documento dà prova delle operazioni effettuate e del loro ammontare. La Banca fornisce al Titolare gratuitamente, una volta al mese, sul supporto indicato dal Titolare e concordato con la Banca, o, in mancanza, sul proprio sito web [www.bnl.it](http://www.bnl.it) nell'area riservata ai clienti privati o alternativamente allo sportello, le informazioni sulle operazioni eseguite con le Carte. Le parti concordano che per le informazioni richieste e fornite, diverse da quelle rese gratuitamente ai sensi di legge, sono recuperate le relative spese.

Ogni indicazione, anche cartacea, fornita dalla Banca al Titolare tramite gli impianti utilizzati per lo svolgimento dei Servizi oggetto di questo Contratto, non sostituisce

le comunicazioni previste dalla legge e dal contratto che regola il rapporto di conto corrente.

#### **A quale indirizzo la Banca invia le comunicazioni relative alle Carte?**

L'invio di comunicazioni relative alle Carte, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione in forma cartacea della Banca sono effettuati al Titolare con pieno effetto al domicilio indicato all'atto della apertura del rapporto.

#### **E se si volesse utilizzare Internet?**

Se il Titolare preferisce utilizzare Internet per ricevere le comunicazioni sulla Carta può richiedere alla Banca, in alternativa alla forma cartacea, il cosiddetto "Servizio di dematerializzazione". Il Titolare può sempre modificare la tecnica di comunicazione utilizzata (cartacea o elettronica). L'adesione al "Servizio", così come la facoltà di modifica della tecnica di comunicazione, può essere effettuata con richiesta inviata alla Banca anche in forma elettronica. Il Titolare ha sempre il diritto, su sua richiesta, di ricevere copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato. La Banca invia, con piena validità, le comunicazioni scritte relative alle Carte, all'ultimo indirizzo indicato dal Titolare, che ha comunque l'obbligo di comunicare alla Banca Nazionale del Lavoro Direzione Produzione e Assistenza Commerciale - Ufficio Monetica Via Aldobrandeschi 300 - 00163 Roma, eventuali variazioni del proprio indirizzo.



### **Articolo 9 – MODIFICHE UNILATERALI**

#### **La banca può modificare di iniziativa le condizioni delle Carte?**

La Banca può modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto oltre che le relative informazioni qualora sussista un giustificato motivo. La Banca comunica queste modifiche al Titolare in forma scritta o mediante altro supporto durevole da lui accettato in precedenza, con preavviso minimo di 2 mesi. Il Titolare ha il diritto di recedere dal Contratto entro lo stesso termine senza spese ed altri oneri. Le comunicazioni della Banca possono essere effettuate mediante l'invio al domicilio o all'indirizzo di posta elettronica indicati dal Titolare. Se il Titolare non recede dal contratto nei termini indicati, le modifiche comunicate si ritengono accettate.

La Banca non è tenuta a comunicare al Titolare le modifiche dei tassi conseguenti a variazioni di specifici parametri prescelti. Per quanto riguarda, invece, i Servizi Assicurativi, viene applicata la relativa normativa di settore.



### **Articolo 10 – RECESSO**

#### **Si può recedere da questo contratto?**

Il Titolare può sempre recedere da questo contratto: deve restituire subito le Carte e ogni altro materiale in precedenza consegnatogli presso una qualsiasi filiale della Banca. La Banca rimborsa al Titolare la quota residua di canone per il periodo successivo all'estinzione del contratto (quindi, in misura proporzionale ai mesi non goduti). Anche la Banca può recedere dal contratto mediante comunicazione al Titolare, con un preavviso di 60 giorni, o, in presenza di giustificato motivo, anche senza preavviso. Anche in questo caso, il Titolare deve provvedere alla restituzione immediata delle Carte e di ogni altro materiale in precedenza consegnatogli dalla Banca.

Le Carte devono essere restituite dagli eredi in caso di decesso del Titolare o dal legale rappresentante, in caso di sopravvenuta incapacità di agire del Titolare stesso.

### **Articolo 11 – RECLAMI**

#### **Come si può reclamare nei confronti della Banca?**

Per eventuali contestazioni, il Titolare può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, Via Vittorio Veneto 119, 00187 Roma, che risponde entro 30 giorni da quando il reclamo è presentato alla Banca stessa.

Fermo restando che si può fare un esposto alla Banca d'Italia, se il Titolare non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può, a sua scelta, utilizzare uno dei seguenti sistemi:

- attivare presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), qualunque sia il valore della controversia – sia in autonomia che insieme con la stessa Banca – una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la Banca per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, secondo quanto più avanti precisato;
- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organo competente per le controversie relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Banca. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria, sempre tenendo conto di quanto più avanti precisato;
- attivare presso il suddetto Conciliatore Bancario Finanziario, qualunque sia il valore della controversia, una procedura arbitrale (ai sensi degli artt. 806 e ss. del c.p.c.), a norma del Regolamento da esso emanato, consultabile sul predetto sito.

In ogni caso, il Titolare, per poter fare causa alla Banca davanti al Giudice Ordinario, deve prima alternativamente:

- effettuare il tentativo di mediazione obbligatoria, previsto e disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 ( e successive modifiche della L.98/2013), ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro (tra i quali il predetto Conciliatore Bancario Finanziario);
- esperire il procedimento davanti al citato Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

#### **Quali sanzioni sono previste?**

Ai sensi della normativa vigente, per la grave inosservanza degli obblighi previsti dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 - emanato in attuazione della Direttiva CE 2007/64 in materia di servizi di pagamento e delle relative misure di attuazione - sono previste sanzioni nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento, incluso, in caso di reiterazione delle violazioni, la sospensione dell'attività di prestazione di servizi di pagamento. Sono previste, inoltre, sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, oltre che nei confronti dei dipendenti del prestatore di servizi di pagamento o di coloro che operano nell'organizzazione di quest'ultimo, anche sulla base di rapporti diversi dal lavoro subordinato.



### **Art. 12 – CLAUSOLA SOSPENSIVA**

#### **Il contratto acquista subito efficacia?**

Gli effetti di questo contratto sono sospesi fino all'esito positivo della valutazione che la Banca effettuerà sui presupposti di carattere patrimoniale e su tutti gli altri singoli elementi previsti dalla vigente normativa e dalle disposizioni delle Autorità di Vigilanza per l'erogazione del credito/servizio.

La Banca comunicherà, di regola entro 30 giorni, l'esito positivo della valutazione degli elementi citati con qualsiasi mezzo idoneo, incluso l'effettivo svolgimento delle successive attività connesse al servizio/operazione. Da tale momento il contratto acquisterà piena efficacia. Viceversa, in caso di valutazione negativa, il contratto non acquisterà alcuna efficacia, e il Titolare dovrà riconoscere alla Banca i costi sostenuti per svolgere la fase valutativa, laddove previsti.

### **Art. 13- LEGGE E LINGUA DEL CONTRATTO; RINVIO**

#### **Quale legge si applica a questo contratto?**

Questo contratto, redatto in lingua italiana, è disciplinato dal diritto italiano. Per quanto non espressamente indicato in questo contratto, si intendono direttamente richiamate le Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza ed i servizi connessi, accettate dal Titolare al momento dell'accensione del rapporto di conto corrente con la Banca.

## LEGENDA

### Nota esplicativa Profilo Personale

#### Persone Politicamente Esposte

Si tratta di persone fisiche che occupano o hanno occupato importanti cariche pubbliche come pure i loro familiari diretti o coloro con i quali tali persone intrattengono notoriamente stretti legami. In particolare:

1. per persone fisiche che occupano o hanno occupato importanti cariche pubbliche s'intendono:
  - a) i capi di Stato, i capi di governo, i ministri e i vice ministri o sottosegretari;
  - b) i parlamentari;
  - c) i membri delle corti supreme, delle corti costituzionali e di altri organi giudiziari di alto livello le cui decisioni non sono generalmente soggette a ulteriore appello, salvo in circostanze eccezionali;
  - d) i membri delle Corti dei conti e dei consigli di amministrazione delle banche centrali;
  - e) gli ambasciatori, gli incaricati d'affari e gli ufficiali di alto livello delle forze armate;
  - f) i membri degli organi di amministrazione, direzione o vigilanza delle imprese possedute dallo Stato.

Le categorie di cui alle lettere da a) a e) comprendono, laddove applicabili, le posizioni a livello europeo e internazionale.

2. Per familiari diretti s'intendono:
  - a) il coniuge;
  - b) i figli e i loro coniugi;
  - c) coloro che nell'ultimo quinquennio hanno convissuto con i soggetti di cui alle precedenti lettere;
  - d) i genitori.
3. Ai fini dell'individuazione dei soggetti con i quali le persone di cui al n° 1 intrattengono notoriamente stretti legami si fa riferimento a:
  - a) qualsiasi persona fisica che ha notoriamente la titolarità effettiva congiunta di entità giuridiche o qualsiasi altra stretta relazione d'affari con una persona di cui al punto 1;
  - b) qualsiasi persona fisica che sia unica titolare effettiva di entità giuridiche o soggetti giuridici notoriamente creati di fatto a beneficio della persona di cui al punto 1. Nota bene

La qualifica di persona politicamente esposta perdura per un anno da quando questa ha cessato di occupare le importanti cariche pubbliche.

### Titolare effettivo:

Per titolare effettivo s'intende la persona o le persone fisiche che, in ultima istanza, possiedono o controllano l'entità giuridica, nonché la persona fisica per conto della quale è realizzata l'operazione o l'attività.

In particolare:

- a. in caso di società:
  1. la persona fisica o le persone fisiche che, in ultima istanza, possiedono o controllino un'entità giuridica, attraverso il possesso o il controllo diretto o indiretto di una percentuale sufficiente delle partecipazioni al capitale sociale o dei diritti di voto in seno a tale entità giuridica, anche tramite azioni al portatore, purché non si tratti di una società ammessa alla quotazione su un mercato regolamentato e sottoposta a obblighi di comunicazione conformi alla normativa comunitaria o a standard internazionali equivalenti; tale criterio si ritiene soddisfatto ove la percentuale corrisponda al 25 per cento più uno di partecipazione al capitale sociale;
  2. la persona fisica o le persone fisiche che esercitano in altro modo il controllo sulla direzione di un'entità giuridica;
- b. in caso di entità giuridiche quali fondazioni ed istituti giuridici (trust), che amministrano e distribuiscono fondi:
  1. se i futuri beneficiari sono già stati determinati, la persona fisica o le persone fisiche beneficiarie del 25 per cento o più del patrimonio di un'entità giuridica;
  2. se le persone che beneficiano dell'entità giuridica non sono ancora state determinate, la categoria di persone nel cui interesse principale è istituita o agisce l'entità giuridica;
  3. la persona fisica o le persone fisiche che esercitano un controllo sul 25 per cento o più del patrimonio di un'entità giuridica.

### Dettaglio categorie PEP

P1	Alte cariche delle strutture di organismi e organizzazioni internazionali e dell'UE; capi di stato, capi di governo; consoli e ambasciatori; PEP classificate anche come Persone Pubblicamente Esposte
P2	Familiari o persone con stretti legami con PEP di livello 1
P3	Esponenti del governo centrali e periferici (ad es. ministri, prefetti, etc.); alte cariche degli organi costituzionali (ad es. membri del Parlamento, etc.); alti magistrati delle autorità giudiziarie (comprese quelle UE ed internazionali); responsabili delle forze armate, delle forze di polizia, e simili; alta dirigenza delle strutture di governo centrale, periferico e locale; presidenti e membri di organi direttivi dei regulators statali ed internazionali (Banca d'Italia, Consob, Garante Privacy, AGCM, CESR, CNIL, AMF, SEC, etc.); alta dirigenza dei regulators, delle forze armate e di polizia; alta dirigenza delle strutture degli organi costituzionali; Presidenti, alta dirigenza ed organi di controllo degli enti pubblici e delle società a carattere pubblico; alte cariche religiose
P4	Familiari o persone con stretti legami con PEP di livello 3

**MODULO COMUNICAZIONE DELLE COORDINATE  
BANCARIE PER ACCREDITO DEGLI EMOLUMENTI**

Spettabile

<b>Azienda</b>	
<b>Indirizzo azienda</b>	,
<b>Provincia, Comune, CAP</b>	, ,
<b>Fax azienda</b>	

Coordinate Bancarie Internazionali IBAN																			
CODICE PAESE	CIN IBAN	CIN	ABI				CAB				NUMERODICONTOCORRENTE								

**Io sottoscritto/a** \_\_\_\_\_

comunico le seguenti coordinate bancarie su cui potete accreditare, d'ora in poi, gli emulamenti a me spettanti:

**BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.**

Autorizzo la Banca Nazionale del Lavoro alla comunicazione dei dati personali contenuti nella presente lettera al mio Datore di Lavoro per le finalità inerenti l'accreditamento degli emolumenti a me spettanti.

Data xx/xx/xxxx

Firmato con firma elettronica avanzata: (evidenza grafica della FEA)

Firma.(1) _____
Data _____

(1) Firma di chi ha controllato la correttezza dell'IBAN