



Società per azioni

Sede legale e Direzione Generale in Piazza della Repubblica 21, 05018 Orvieto (TR)

Cod. Fiscale, Partita IVA e Iscrizione al Registro imprese di Terni al n. 00063960553 - REA n. 64390

Albo delle Banche al n. 5123 - ABI 6220

Società facente parte del “Gruppo Creditizio Banca Popolare di Bari”, iscritto al n. 5424.7 dell'Albo Gruppi Creditizi

Banca aderente al fondo interbancario di tutela dei depositi

Capitale sociale: Euro 20.388.976,00 i.v.

“Norme contrattuali che regolano i Servizi di Pagamento”

Indice

Norme contrattuali che regolano i Servizi di Pagamento.....	3
SEZIONE I – NORME GENERALI.....	3
SEZIONE II – NORME SPECIFICHE.....	6
Glossario	7

Norme contrattuali che regolano i Servizi di Pagamento

SEZIONE I – NORME GENERALI

Art. 1 - Oggetto e Ambito di applicazione

1.1 Le Norme contrattuali che regolano i Servizi di Pagamento (di seguito le “presenti Norme”) - unitamente a ciascun Contratto in essere con il Cliente che contempra, in via anche non esclusiva, l'erogazione di uno o più Servizi di Pagamento (d'ora in avanti Contratto che disciplina Servizi di Pagamento) - regolano termini, condizioni e conseguenti diritti ed obblighi del Cliente e della Banca connessi all'erogazione di uno o più Servizi di Pagamento ed all'effettuazione di singole Operazioni di Pagamento.

1.2 Le disposizioni di cui alle presenti Norme si applicano ai Servizi di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento che soddisfano contemporaneamente le seguenti condizioni:

- (a) anche la banca (o altro Prestatore di Servizi di Pagamento) dell'altro soggetto coinvolto nell'effettuazione del Servizio/Operazione è situato nella Comunità Europea;
- (b) il Servizio di Pagamento o l'Operazione di Pagamento sono effettuati in Euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro della Comunità non appartenente alla Area dell'Euro.

Fanno eccezione le disposizioni riguardanti la data valuta e la disponibilità dei fondi, contenute nell'articolo 11, che si applicano invece a tutti i Servizi di Pagamento e alle connesse Operazioni, senza limitazione alcuna.

1.3 I principali Servizi di Pagamento che rientrano nell'ambito di applicazione delle presenti Norme, le cui condizioni economiche sono descritte nel foglio informativo e nel Contratto che disciplina lo specifico Servizio di Pagamento, sono:

- Bonifici e SEPA Credit Transfer (SCT)
- Carte di Credito
- Carte di Debito
- Incassi Commerciali (RID e SEPA Direct Debit, Ri.Ba. e MAV)
- Bollettini Bancari

1.4 Il Cliente prende atto che l'elencazione dei Servizi di Pagamento di cui al precedente punto 1.3 non ha carattere esaustivo e, pertanto, le disposizioni contenute nelle presenti Norme potranno applicarsi a qualsiasi altro Servizio di Pagamento, avente le caratteristiche di Legge, che la Banca dovesse di tempo in tempo offrire alla propria clientela.

Art. 2 - Prevalenza delle Norme che regolano i Servizi di Pagamento e rinvio ai singoli Contratti

2.1 Le presenti Norme integrano ciascun Contratto che disciplina Servizi di Pagamento già sottoscritto dal Cliente o che il Cliente sottoscriverà tempo per tempo.

2.2 Il Cliente prende atto che se uno o più Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento da lui sottoscritti contengono disposizioni, in tutto o in parte, non compatibili con le presenti Norme, le disposizioni dei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento incompatibili dovranno considerarsi non applicabili, in tutto o in parte a seconda del caso, e si intenderanno sostituite dalle disposizioni di cui alle presenti Norme.

2.3 Per quanto non espressamente previsto dalle presenti Norme, si rinvia alle disposizioni contenute nei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento, in quanto compatibili.

Art. 3 - Gratuità di accesso alle informazioni e condizioni contrattuali

3.1 Le disposizioni di cui al presente art. 3 non si applicano ai Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatore o di Microimpresa secondo le definizioni di cui all'allegato Glossario, per i quali hanno valenza le singole pattuizioni contenute nei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento da loro sottoscritti tempo per tempo.

3.2 Il Cliente ha diritto di ricevere gratuitamente copia delle presenti norme nonché di ogni Contratto che disciplina Servizi di Pagamento, prima della sua sottoscrizione e, a richiesta, in qualsiasi momento successivo alla sottoscrizione.

3.3 Se il Contratto è concluso utilizzando tecniche di comunicazione a distanza che non permettono alla Banca di fornire al Cliente prima della conclusione del Contratto le informazioni e condizioni obbligatorie, il Cliente ha il diritto di ricevere tali informazioni, su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole, immediatamente dopo la conclusione del Contratto.

Art. 4 - Informazioni relative alle operazioni di pagamento

4.1 Le disposizioni di cui al presente art. 4 non si applicano ai Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatore o di Microimpresa secondo le definizioni di cui all'allegato Glossario, per i quali hanno valenza le singole pattuizioni contenute nei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento da loro sottoscritti tempo per tempo.

4.2 Prima dell'effettuazione di ogni singola Operazione di Pagamento il Cliente Pagatore ha diritto di richiedere alla Banca le seguenti informazioni:

- termini massimi di esecuzione dell'Operazione di Pagamento;
- quantificazione delle spese da corrispondere alla Banca per l'effettuazione dell'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese.

4.3 Dopo l'esecuzione di ogni singola Operazione di Pagamento disposta o ricevuta dal Cliente, la Banca fornisce o mette a disposizione del Cliente, gratuitamente, su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole, le seguenti informazioni:

- un codice di riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento in modo univoco e, se del caso, le informazioni relative alla controparte;
- l'importo dell'Operazione di Pagamento nella valuta di addebito o di accredito sul Conto del Cliente;
- l'importo di tutte le spese relative all'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese o l'importo degli interessi;
- la Data Valuta dell'addebito o dell'accredito dell'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto del Cliente;
- unicamente in caso di Operazione di Pagamento effettuata in una valuta diversa dall'Euro, il tasso di cambio utilizzato e l'importo dell'Operazione di Pagamento dopo la conversione valutaria.

4.4 La Banca si riserva la facoltà di fornire o mettere a disposizione del Cliente, gratuitamente, su supporto cartaceo ovvero su altro Supporto Durevole, le informazioni di cui al precedente punto 4.3 con frequenza mensile.

La Banca può addebitare al Cliente le spese per informazioni richieste con frequenza maggiore di quella prevista dal presente paragrafo ovvero per informazioni supplementari. Tali spese sono descritte nel foglio informativo e nel Contratto che disciplina lo specifico Servizio di Pagamento.

Art. 5 - Autorizzazione delle Operazioni di Pagamento

5.1 Un'Operazione di Pagamento è considerata autorizzata se il Cliente Pagatore ha validamente manifestato il proprio consenso all'effettuazione della stessa, con le modalità indicate, a seconda dell'operazione di cui trattasi, nel relativo Contratto.

5.2 In mancanza del consenso di cui al punto 5.1, un'Operazione di Pagamento è considerata non autorizzata.

5.3 Il Cliente Pagatore deve dare alla Banca (anche per il tramite del beneficiario) il proprio consenso all'effettuazione di un'Operazione di Pagamento, o di una serie di Operazioni di Pagamento, prima che l'operazione, o la prima operazione della serie, sia eseguita.

5.4 Il Cliente può prestare validamente il consenso all'effettuazione di un'Operazione di Pagamento successivamente all'esecuzione della stessa se concordato nel relativo Contratto che disciplina il Servizio di Pagamento

Art. 6 - Ricezione degli Ordini di Pagamento

6.1 L'Ordine di Pagamento può essere trasmesso alla Banca direttamente dal pagatore ovvero indirettamente dal beneficiario o per il suo tramite.

6.2 L'Ordine si considera ricevuto dalla Banca nella giornata di effettiva ricezione ovvero il giorno convenuto qualora il Cliente e la Banca abbiano concordato che l'esecuzione debba avvenire in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione della Banca.

6.3 Il Cliente prende atto che se la Banca riceve l'Ordine in una Giornata Non Operativa, ovvero oltre l'orario limite (cut-off) della Giornata Operativa (come definito per ciascun servizio nel relativo foglio informativo e nello specifico contratto), l'Ordine medesimo si considera ricevuto dalla Banca nella Giornata Operativa successiva.

Art. 7 - Revoca degli Ordini di Pagamento

7.1 Le disposizioni di cui al presente art. 7 non si applicano ai Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatore o di Microimpresa secondo le definizioni di cui all'allegato Glossario, per i quali hanno valenza le singole pattuizioni contenute nei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento da loro sottoscritti tempo per tempo.

7.2 Il Cliente può revocare il consenso all'effettuazione di un'Operazione di Pagamento al più tardi entro la fine della Giornata Operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi, con le modalità indicate nel Contratto che disciplina il servizio di Pagamento.

7.3 Decorso il termine di cui al precedente paragrafo, un Ordine di Pagamento può essere revocato solo con il consenso della Banca e, se l'Operazione di Pagamento è stata disposta dal beneficiario o per il suo tramite, è necessario acquisire anche il consenso del beneficiario. Nel caso di revoca tardiva la Banca addebita al Cliente le spese effettivamente sostenute per dare attuazione all'operazione di revoca.

Art. 8 - Rifiuto degli Ordini di Pagamento

8.1 La Banca può rifiutare di dare esecuzione ad un Ordine di Pagamento (anche se tale Ordine di Pagamento è disposto dal beneficiario o per il suo tramite) se:

- l'Ordine di Pagamento non presenta i requisiti previsti all'art. 1 della presente Sezione e dal relativo Contratto che disciplina il Servizio di Pagamento;
- l'esecuzione è contraria a norme nazionali o comunitarie (ivi espressamente inclusi i casi in cui la Banca è tenuta ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità).

8.2 In ogni caso, un Ordine di Pagamento legittimamente rifiutato si considera come non ricevuto dalla Banca.

8.3 Se la Banca rifiuta di eseguire un Ordine di Pagamento (anche se tale Ordine di Pagamento è disposto dal beneficiario o per il suo tramite), il Cliente Pagatore ha diritto (salvo se vietato da altre pertinenti disposizioni di diritto comunitario o nazionale) che gli siano messe a disposizione o comunicate (anche per le vie brevi) con la massima sollecitudine e, in ogni caso, entro i termini massimi di esecuzione dell'Operazione di Pagamento, le seguenti informazioni: l'avvenuto rifiuto e, se possibile, le motivazioni del rifiuto nonché la procedura per correggere gli eventuali errori materiali che hanno determinato il rifiuto dell'Ordine di Pagamento, se tali errori possono essere corretti.

8.4 La Banca addebita al Cliente le spese effettivamente sostenute per la notifica del legittimo rifiuto di un Ordine di Pagamento.

Art. 9 - Identificativo Unico per l'esecuzione di un'Operazione di Pagamento

9.1 Il Cliente deve fornire alla Banca - nel momento in cui trasmette un Ordine di Pagamento - l'Identificativo Unico dell'altro utente e/o del suo conto di pagamento, per l'esecuzione dell'Operazione.

9.2 La Banca è tenuta ad eseguire l'Operazione di Pagamento in conformità all'Identificativo Unico fornito dal Cliente.

9.3 L'Operazione di Pagamento si ritiene eseguita correttamente per quanto riguarda il beneficiario se conforme all'Identificativo Unico.

9.4 Se il Cliente fornisce alla Banca informazioni ulteriori rispetto all'Identificativo Unico, la Banca non è tenuta a verificare tali ulteriori informazioni ed è responsabile unicamente per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento in conformità all'Identificativo Unico.

9.5 Se il Cliente ha fornito alla Banca un Identificativo Unico inesatto, la Banca non è responsabile per la mancata esecuzione o per l'esecuzione inesatta dell'Operazione di Pagamento, ai sensi dell'articolo 15 (Operazioni di Pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto o non eseguite). Tuttavia, in tale caso, la Banca si adopera

- per quanto ragionevolmente possibile - per recuperare i fondi trasferiti in modo inesatto.

9.6 La Banca addebita al Cliente le spese effettivamente sostenute per il recupero dei fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico non corretto.

Art. 10 Termini massimi di esecuzione delle operazioni di pagamento

10.1 Le disposizioni contenute nel presente articolo 10 si applicano unicamente alle Operazioni di Pagamento:

- denominate in Euro; o

- transfrontaliere che comportano un'unica conversione tra la valuta ufficiale di uno Stato membro della Comunità non appartenente all'Area dell'Euro e l'Euro, se vengono effettuate in Euro e la conversione valutaria ha luogo nello Stato membro della Comunità non appartenente all'Area dell'Euro.

10.2 Il Cliente Pagatore ha il diritto che l'importo di un'Operazione di Pagamento sia accreditato sul conto del Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario entro la Chiusura della seconda Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento in conformità all'articolo 6 (Ricezione degli Ordini di Pagamento) delle presenti Norme.

10.3 Il Cliente Beneficiario, se l'Operazione di Pagamento è disposta su sua iniziativa o per il suo tramite, ha diritto che il relativo Ordine di Pagamento sia trasmesso dalla Banca al Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto pagatore entro la Chiusura della Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento ai sensi dell'articolo 6 (Ricezione degli Ordini di Pagamento). Nel caso di addebiti diretti, la Banca deve trasmettere l'Ordine di Pagamento ricevuto dal Cliente Beneficiario o per il suo tramite in tempo utile a consentire l'effettuazione dell'Operazione di Pagamento entro la data convenuta tra Cliente Beneficiario e il soggetto pagatore.

10.4 Nel caso di versamento di contanti sul Conto Corrente nella valuta in cui il Conto Corrente è denominato, i fondi avranno Data Valuta e saranno disponibili nella medesima Giornata Operativa in cui sono ricevuti dalla Banca. I fondi si intendono ricevuti dalla Banca secondo quanto previsto nell'art. 6 - (Ricezione degli Ordini di Pagamento) della presente Sezione I.

10.5 Se il versamento di contanti è effettuato in un giorno diverso da una Giornata Operativa, il versamento si intende ricevuto dalla Banca nella prima Giornata Operativa successiva al giorno in cui sono stati versati i contanti.

10.6 Se il versamento di contanti è effettuato successivamente all'orario limite della Giornata Operativa (cut-off) è considerato come effettuato nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella nella quale è effettivamente versato alla Banca.

Art. 11 Data valuta e disponibilità dei fondi

11.1 Il presente articolo 11 (Data valuta e disponibilità dei fondi) si applica:

a) alle operazioni di pagamento in euro;

b) alle operazioni di pagamento nazionali nella valuta dello Stato membro interessato;

c) alle operazioni di pagamento che comportano un'unica conversione fra l'euro e la valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro, a condizione che la conversione di valuta richiesta sia effettuata nello Stato membro della valuta non appartenente all'area dell'euro e che, nel caso di operazioni di pagamento transfrontaliere, queste ultime abbiano luogo in euro.

11.2 Il Cliente prende atto che, nonostante quanto precede, il presente articolo 11 (Data valuta e disponibilità dei fondi) non si applica ad operazioni di rettifica di Operazioni di Pagamento eseguite in modo inesatto, non eseguite o non autorizzate.

11.3 L'importo di un'Operazione di Pagamento accreditato sul Conto Corrente del Cliente Beneficiario non può avere Data Valuta e Data Disponibilità successive alla Giornata Operativa in cui i fondi sono accreditati sul conto della Banca.

11.4 L'importo di un'Operazione di Pagamento addebitato sul Conto Corrente del Cliente Pagatore non può avere Data Valuta precedente alla Giornata Operativa in cui è effettivamente addebitato.

Art. 12. Obblighi generali della Banca relativi agli strumenti di pagamento

12.1 La Banca si obbliga a:

(a) assicurare che i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di un Servizio di Pagamento siano accessibili unicamente al soggetto abilitato ad utilizzare lo Strumento di Pagamento, fatti salvi gli obblighi del Cliente previsti dal Paragrafo 13.1 (Obblighi generali del Cliente relativi agli Strumenti di Pagamento) che segue;

(b) astenersi dall'inviare al Cliente Strumenti di Pagamento non richiesti, salvo il caso in cui uno Strumento di Pagamento già richiesto dal Cliente debba essere sostituito;

(c) assicurare che il Cliente abbia sempre a sua disposizione strumenti adeguati per effettuare in modo efficace la notifica alla Banca in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato dello Strumento di Pagamento (par. 13.4) ovvero richiedere lo sblocco dello Strumento di Pagamento se la Banca ha provveduto a bloccarlo;

(d) fornire al Cliente, su sua richiesta, gli strumenti per provare l'avvenuta notifica di cui al paragrafo 13.4 nei 18 mesi successivi alla stessa;

(e) impedire qualsiasi uso dello Strumento di Pagamento dopo che il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello Strumento di Pagamento è stato notificato alla Banca.

12.2 Se la Banca effettua la spedizione di uno Strumento di Pagamento e/o dei relativi dispositivi personalizzati, è responsabile dei rischi derivanti da tale invio.

12.3 Le disposizioni di cui al presente paragrafo 12.3 non si applicano nei confronti di Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatore o di Microimpresa secondo le definizioni di cui all'allegato Glossario, per i quali hanno valenza le singole pattuizioni contenute nei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento da loro sottoscritti tempo per tempo.

In caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento, fatto salvo il caso di responsabilità del Cliente di cui al Paragrafo 15.11, il Cliente ha diritto che la Banca rettifichi l'Operazione di Pagamento non autorizzata se:

(a) l'utilizzo indebito dello Strumento di Pagamento è avvenuto dopo che la notifica prevista dal Paragrafo 13.3 è divenuta opponibile alla Banca; o

(b) non è stato possibile per il Cliente effettuare la notifica prevista dal Paragrafo 13.3 efficacemente a causa di inadempienze della Banca agli obblighi previsti dal precedente Paragrafo 12.1 (c).

In tali casi il Cliente ha diritto che il Conto Corrente sia riportato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non autorizzata non fosse stata eseguita, mediante il rimborso dell'intero importo dell'Operazione di Pagamento non autorizzata e di eventuali spese, oneri o interessi addebitati al Cliente.

Art. 13. Obblighi generali del cliente relativi agli strumenti di pagamento

13.1 Il Cliente deve utilizzare ciascuno Strumento di Pagamento in conformità ai termini ed alle condizioni che ne disciplinano l'emissione e l'utilizzo contenuti nelle presenti norme e nel relativo Contratto che disciplina lo specifico Servizio di Pagamento.

13.2 Il Cliente, non appena riceve uno Strumento di Pagamento e i relativi dispositivi personalizzati, deve immediatamente adottare tutte le ragionevoli misure idonee a garantire la sicurezza dello Strumento di Pagamento e dei dispositivi personalizzati.

13.3 Il Cliente, in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento, deve notificare - senza indugio - tali eventi alla Banca o al soggetto terzo dalla stessa designato, con le modalità e secondo la procedura descritta nel relativo Contratto che disciplina lo specifico Servizio di Pagamento.

13.4 La notifica di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento si considera ricevuta dalla Banca e, quindi, opponibile alla stessa se effettuata con le modalità previste dal Contratto che disciplina lo specifico Servizio di Pagamento.

13.5 Nonostante quanto previsto dal precedente Paragrafo 12.3, il Cliente Pagatore sopporta per un importo non superiore a Euro 150,00 le perdite derivanti da Operazioni di Pagamento non autorizzate se:

- l'utilizzo indebito dello Strumento di Pagamento è intervenuto prima che la notifica prevista dal Paragrafo 13.3 sia diventata opponibile alla Banca;

- il Cliente non ha custodito in modo sicuro i dispositivi personalizzati.

Il limite di importo di cui al presente comma 13.5 non si applica nei confronti di Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatore o di Microimpresa secondo le definizioni di cui all'allegato Glossario, per i quali hanno valenza le singole pattuizioni contenute nei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento da loro sottoscritti tempo per tempo.

Art. 14 Limitazioni dell'utilizzo degli Strumenti di Pagamento

14.1 Il Contratto che disciplina Servizi di Pagamento può prevedere l'applicazione di limiti di spesa per Strumenti di Pagamento utilizzati per manifestare il consenso ad eseguire Operazioni di Pagamento.

14.2 La Banca può bloccare uno Strumento di Pagamento al ricorrere di giustificati motivi connessi ad una o più delle seguenti circostanze:

- sicurezza dello Strumento di Pagamento;

- sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento dello Strumento di Pagamento;

- nel caso di uno Strumento di Pagamento dotato di una linea di credito, il verificarsi di un significativo aumento del rischio che il Cliente non sia in grado di adempiere ai propri obblighi di pagamento.

14.3 Quando la Banca ritiene di procedere al blocco di uno Strumento di Pagamento, deve comunicare al Cliente, ove possibile prima o al più tardi immediatamente dopo l'effettuazione del blocco e con le modalità stabilite nel Capitolo I "Norme che regolano le condizioni generali relative al rapporto Banca-Cliente" delle "Norme contrattuali che regolano il Conto Corrente e i Servizi collegati", l'avvenuto blocco e le ragioni che lo hanno determinato, salvo che tale comunicazione sia contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o comunitarie.

14.4 La Banca deve sbloccare lo Strumento di Pagamento o, qualora non sia possibile procedere allo sblocco, sostituire lo Strumento di Pagamento bloccato con uno di nuova emissione, non appena venute meno le ragioni che ne hanno determinato il blocco.

Art. 15 Operazioni di Pagamento non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto

15.1 Il presente articolo 15 disciplina le responsabilità della Banca in caso di Operazioni di Pagamento contestate dal Cliente in quanto ritenute "non autorizzate" o "non eseguite" o "eseguite in modo inesatto", cioè con modalità non conformi alle disposizioni di cui alle presenti Norme e all'Ordine di Pagamento o alle istruzioni impartite dal Cliente alla Banca, ivi incluso l'Identificativo Unico.

Resta espressamente inteso che non è considerata come eseguita "in modo inesatto" o "non eseguita" l'Operazione di Pagamento non effettuata dalla Banca per assenza o indisponibilità di fondi.

15.2 Il Cliente deve comunicare alla Banca, con le modalità di cui all'art. 4 del Capitolo I - Norme che regolano le condizioni generali relative al rapporto Banca-Cliente - delle "Norme contrattuali che regolano il Conto Corrente e i Servizi collegati", che un'Operazione di Pagamento è stata eseguita dalla Banca senza autorizzazione ovvero è stata eseguita in modo inesatto ovvero non eseguita, non appena venute a conoscenza e - in ogni caso - entro il termine perentorio di 13 mesi decorrenti dalla data di addebito o accredito, a seconda del caso, sul Conto Corrente.

In mancanza di tale comunicazione entro i predetti termini, è esclusa la responsabilità della Banca.

15.3 In caso di contestazione di un'Operazione di Pagamento da parte del Cliente, la Banca ha l'onere di provare che l'Operazione di Pagamento contestata è stata regolarmente autorizzata e/o eseguita correttamente.

15.4 Fatta salva qualsiasi altra disposizione contenuta nelle presenti Norme, la Banca è responsabile nei confronti del proprio Cliente, sia esso Pagatore o Beneficiario e indipendentemente da chi disponga l'Operazione, della corretta esecuzione di un'Operazione di Pagamento. La responsabilità della Banca è, tuttavia, esclusa se:

- il Cliente non ha effettuato la comunicazione prevista dal Paragrafo 15.2 nei termini ivi indicati;

- il Cliente ha fornito alla Banca un Identificativo Unico inesatto;

- la Banca provi di aver eseguito l'Operazione di Pagamento conformemente all'Ordine ricevuto ed entro i termini massimi di esecuzione previsti dall'articolo 10 della presente Sezione I (o comunque concordati tra le parti) ovvero di non aver ricevuto dal Prestatore di Servizi di Pagamento della controparte l'Ordine nei predetti termini massimi e con le modalità necessari per la corretta esecuzione.

15.5 Se sussiste la responsabilità della Banca, il Cliente ha diritto di ottenere che la Banca rettifichi l'Operazione di Pagamento e/o rimborsi, senza indugio, il Cliente riportando il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento contestata non fosse stata eseguita, includendo le eventuali spese, oneri o interessi addebitati al Cliente. In caso di inesatto o omesso invio di un Ordine di Pagamento al Prestatore di Servizi della Controparte, la Banca effettua senza indugio l'invio dell'Ordine o la rettifica dell'Ordine trasmesso.

15.6 Il Cliente ha diritto di far valere la responsabilità della Banca per mancata autorizzazione ovvero per mancata o inesatta esecuzione di un'Operazione di Pagamento, anche oltre il termine di 13 mesi previsto dal precedente Paragrafo 15.2, se la Banca non ha messo a disposizione del Cliente le informazioni relative all'Operazione di Pagamento contestata, con le modalità e nei termini previsti dall'art. 4 della presente Sezione 1.

15.7 Le disposizioni di cui ai precedenti paragrafi 15.3 e 15.6 non si applicano nei confronti dei Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatore o di Microimpresa secondo le definizioni di cui all'allegato Glossario, per i quali hanno valenza le singole pattuizioni contenute nei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento da loro sottoscritti tempo per tempo.

15.8 Indipendentemente dal fatto che la Banca sia responsabile per inesatta o mancata esecuzione di un'Operazione di Pagamento ai sensi del presente articolo 15, il Cliente può richiedere alla Banca di adoperarsi per rintracciare l'Operazione di Pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e di essere informato dei risultati delle ricerche effettuate dalla Banca.

15.9 La Banca, se ha il ragionevole sospetto che il Cliente abbia agito fraudolentemente, può sospendere le operazioni di rimborso previste dal precedente Paragrafo 15.5 dandone immediata comunicazione al Cliente.

15.10 Il Cliente prende atto che la Banca, anche se a seguito di contestazione, ha effettuato il rimborso previsto dal precedente Paragrafo 15.5, può provare - in un momento successivo - che la contestazione era infondata, in quanto l'Operazione di Pagamento contestata era stata debitamente autorizzata dal Cliente e/o correttamente eseguita dalla Banca in relazione all'ordine ricevuto. In tal caso, il Cliente ha l'obbligo di restituire alla Banca qualsiasi importo rimborsato in relazione all'Operazione di Pagamento contestata.

15.11 Il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di Pagamento non autorizzate, comprese le Operazioni di Pagamento effettuate con uno Strumento di Pagamento rubato, smarrito o oggetto di appropriazione indebita o uso non autorizzato, e non ha diritto di ottenere dalla Banca la rettifica e l'eventuale rimborso dell'importo di Operazioni di Pagamento non autorizzate se:

- ha agito fraudolentemente;
ovvero

- non ha adempiuto con dolo o colpa grave agli obblighi previsti dalle seguenti disposizioni della presente Sezione:

- Paragrafi 13.1 e 13.2 (Obblighi del Cliente in relazione agli Strumenti di Pagamento);
- Paragrafi 13.3 e 13.4 (Notifica del furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento);
- Paragrafo 15.2 (Obbligo di comunicazione alla Banca).

Art. 16 - Operazioni di Pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite

16.1 Le disposizioni di cui al presente art. 16 non si applicano ai Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatore secondo le definizioni di cui all'allegato Glossario, per i quali hanno valenza le singole pattuizioni contenute nei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento da loro sottoscritti tempo per tempo.

16.2 Il Cliente Pagatore - fatte salve le eccezioni contenute nel Paragrafo 15.11 può richiedere alla Banca il rimborso dell'intero importo addebitato sul Conto Corrente in relazione ad un'Operazione di Pagamento autorizzata disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, se sussistono contemporaneamente le seguenti condizioni:

- al momento in cui il Cliente ha autorizzato l'Operazione di Pagamento, tale autorizzazione non conteneva la specificazione dell'importo dell'Operazione di Pagamento;

- l'importo addebitato supera quello che il Cliente avrebbe ragionevolmente potuto aspettarsi sulla base del suo precedente modello di spesa, delle condizioni del Contratto che disciplina un Servizio di Pagamento applicabile e delle altre circostanze del caso, purché ragionevolmente conoscibili dalla Banca. A tal fine, il Cliente prende atto di non poter addurre ragioni legate al cambio se è stato applicato il tasso di cambio di riferimento concordato con la Banca.

16.3 Il Cliente Pagatore non può richiedere alla Banca il rimborso di cui al precedente Paragrafo 16.2 se sussistono contemporaneamente le seguenti condizioni:

- ha dato l'autorizzazione al compimento dell'Operazione di Pagamento contestata, direttamente alla Banca;

- il beneficiario dell'Operazione di Pagamento o la Banca hanno fornito o messo a disposizione del Cliente, secondo quanto concordato, le informazioni relative alla futura Operazione di Pagamento almeno 4 (quattro) settimane prima della sua esecuzione.

In tal caso, la Banca può chiedere al Cliente Pagatore di fornire documenti ed ogni altro elemento utile a provare la sussistenza di entrambe le condizioni.

16.4 Il Cliente deve richiedere il rimborso previsto dal precedente Paragrafo 16.2 alla Banca entro 8 (otto) settimane dalla data di addebito sul Conto Corrente dell'importo dell'Operazione di Pagamento contestata.

La Banca entro dieci Giornate Operative dalla ricezione di richiesta di rimborso del Cliente Pagatore, se ricevuta entro i termini, deve rimborsare l'intero importo dell'Operazione di Pagamento contestata a meno che non fornisca al Cliente una giustificazione del rifiuto. In tal caso, la Banca deve comunicare al Cliente che ha facoltà di proporre reclamo o ricorso stragiudiziale avverso il rifiuto.

Art. 17 - Esclusione di responsabilità della Banca

17.1 Il Cliente prende atto che, la responsabilità della Banca ai sensi delle presenti Norme è esclusa se dipendente da caso fortuito, causa di forza maggiore (ivi compreso lo sciopero del personale della Banca) ovvero dall'adempimento di obblighi ad essa imposti da norme di legge nazionali o comunitarie o da provvedimenti della pubblica autorità.

Art. 18 - Condizioni e spese

18.1 Tutte le condizioni e spese dovute in relazione ad un determinato Servizio di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento ad esso connesse sono analiticamente riportate nel foglio informativo e nel Contratto che disciplina lo specifico Servizio di Pagamento.

18.2 La Banca, in qualità di Prestatore i Servizi del Beneficiario, si riserva la facoltà di trattenere eventuali spese sostenute, prima di accreditare l'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente del Cliente.

18.3 In caso di recesso dal Contratto collegato ad un Servizio di Pagamento, le spese periodiche (es.: canone annuo) pagate anticipatamente a fronte dell'erogazione del Servizio di Pagamento, sono dovute dal Cliente in misura proporzionale al periodo di tempo precedente lo scioglimento del vincolo contrattuale. Pertanto, se il Cliente ha pagato in misura superiore a quanto dovuto, ha diritto di ricevere dalla Banca il rimborso delle spese pagate in eccedenza.

Art. 19 - Modifiche contrattuali

19.1 Ogni modifica delle presenti Norme e delle norme e condizioni riportate nei singoli contratti che disciplinano i servizi di pagamento sarà proposta al Cliente con apposita comunicazione redatta cartaceamente o su altro Supporto Durevole, con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione della variazione.

Sino alla data di effettiva applicazione, il Cliente ha diritto di recedere dal rapporto senza penalità e spese di chiusura. Decorso il suddetto termine di due mesi senza che il Cliente abbia comunicato alla Banca che non intende accettare le nuove condizioni, la modifica si intenderà accettata e sarà quindi applicata.

19.2 Le modifiche che riguardano i tassi di interesse e di cambio saranno applicate con effetto immediato e senza preavviso, sempreché siano favorevoli per il Cliente o, se sfavorevoli, siano dovute alla variazione dei parametri di riferimento convenuti contrattualmente.

19.2 Il termine di preavviso di cui al precedente paragrafo 19.1 non si applica ai Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatore o di Microimpresa secondo le definizioni di cui all'allegato Glossario, per i quali tornano invece applicabili le modalità disciplinate nell'art. 13 del Capitolo I - Norme che regolano le condizioni generali relative al rapporto Banca-Cliente - delle "Norme contrattuali che regolano il Conto Corrente e i Servizi collegati".

Art. 20 - Recesso

20.1 Il Cliente ha sempre la facoltà di recedere dalle presenti Norme e dalle norme contenute nei singoli Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento senza penalità e spese di chiusura.

20.2 La Banca si riserva la facoltà di recedere dalle norme suddette dandone preavviso al Cliente con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di chiusura del servizio.

20.3 Il termine di preavviso di cui al precedente comma 20.2 non si applica ai Clienti che non rivestono la qualifica di Consumatore o di Microimpresa secondo le definizioni di cui all'allegato Glossario, per i quali hanno valenza le singole pattuizioni contenute nei Contratti che disciplinano Servizi di Pagamento da loro sottoscritti tempo per tempo.

Art. 21 - Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente

Ferme restando le modalità di invio delle comunicazioni al Cliente contrattualmente previste, la Banca si riserva la facoltà di utilizzare i canali telematici e telefonici per le notifiche relative ad Operazioni di Pagamento che rivestano carattere di urgenza.

Le comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente, così come le presenti norme che regolano i Servizi di Pagamento, sono redatte in lingua italiana.

SEZIONE II – NORME SPECIFICHE

La Sezione II delle Norme contrattuali che regolano i Servizi di Pagamento (di seguito le “presenti Norme”) disciplina, per quanto non previsto nella precedente Sezione I, le norme specifiche per l'Erogazione dei Servizi di Pagamento relativi alle seguenti Operazioni di Pagamento:

- Bonifici;
- Ricevuta bancaria (RI.BA.);
- Pagamento mediante avviso (M.Av.) e bollettino bancario
- Rapporti Interbancari Diretti (R.I.D.)

1. Bonifico

- 1.1 L'Ordine di Pagamento relativo al Bonifico può essere presentato dal Cliente Pagatore (ordinante) presso gli sportelli della Banca o, se il Cliente Pagatore usufruisce del relativo servizio, anche attraverso gli altri canali della Banca (ad esempio: Internet Banking, ATM).
- 1.2 Il beneficiario del Bonifico deve essere indicato unicamente attraverso l'Identificativo Unico (IBAN), così come previsto dall'articolo 9 della Sezione I delle presenti Norme.
- 1.3 Le provviste necessarie per l'esecuzione del Bonifico possono essere consegnate direttamente in contanti presso lo sportello della Banca ovvero possono essere messe a disposizione della Banca consentendo l'addebito del Conto Corrente del Cliente Pagatore della corrispondente somma oggetto dell'Operazione di Pagamento.
- 1.4 L'esecuzione del Bonifico è autorizzata dal Cliente Pagatore (in conformità a quanto previsto dall'articolo 5 della Sezione I delle presenti Norme) mediante conferimento alla Banca dell'apposito Ordine di Bonifico compilato e sottoscritto dal Cliente ovvero, laddove il Cliente usufruisca di altri strumenti (quali l'Internet banking o il Bonificomat integrato con funzioni di self service web) con le modalità stabilite nei contratti che disciplinano i relativi servizi.
- 1.5 L'Ordine di Pagamento deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite indicato nel relativo foglio informativo e nelle specifiche pattuizioni contrattuali, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 6.3 della Sezione I delle presenti Norme.
- 1.6 In assenza di un diverso termine espressamente convenuto con il Cliente Pagatore (ordinante), la Banca trasferisce i fondi alla Banca del beneficiario entro il termine massimo di 2 Giornate Operative successive alla data di ricezione dell'ordine, sempreché all'atto della ricezione ricorrano tutte le condizioni necessarie per l'esecuzione del Bonifico: disponibilità dei fondi, indicazione corretta dell'Identificativo Unico (IBAN). Il termine anzidetto di 2 Giornate Operative, a decorrere dal 1° gennaio 2012, sarà ridotto a 1 Giornata Operativa.
- 1.7 Nel caso di ricevimento di un Bonifico disposto in favore del proprio Cliente (beneficiario), i fondi sono accreditati sul conto del beneficiario nella stessa Giornata Operativa di ricevimento dei fondi da parte della Banca del Cliente Pagatore (ordinante), cioè alla data di regolamento interbancario del Bonifico, sempreché il Bonifico medesimo riporti l'indicazione corretta dell'Identificativo Unico (IBAN) del conto da accreditare.
- 1.8 La Data Valuta di addebito all'ordinante o di accredito al Beneficiario dell'importo oggetto del Bonifico, deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 11 della Sezione I delle presenti Norme.
- 1.9 La Banca è aderente al SEPA Credit Transfer (SCT) e, pertanto, si avvale anche del canale SEPA per la trasmissione e la ricezione dei Bonifici. Tale canale è utilizzabile dal Cliente a condizione che il Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario dell'Operazione di Pagamento aderisca al SEPA Credit Transfer Scheme. Il SEPA Credit Transfer (SCT) può essere utilizzato per effettuare Operazioni di Pagamento singole e di massa (bulk payments) di qualunque importo.
- 1.10 L'ordine di Bonifico può essere revocato nei termini stabiliti all'art. 7 della Sezione I delle presenti Norme, con le medesime modalità con cui è stato conferito l'ordine ovvero recandosi direttamente presso lo sportello della Banca ove è intrattenuto il rapporto di conto.

2. Ricevuta bancaria (RI.BA.)

- 2.1 Il Cliente Pagatore riceve dalla Banca l'avviso di pagamento con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza della RI.BA..
- 2.2 L'Ordine di Pagamento relativo alla RI.BA deve essere depositato dal Cliente Pagatore presso gli sportelli della Banca o, per i Clienti che usufruiscono del relativo servizio, anche attraverso gli altri canali della Banca (ad esempio Internet Banking).
- 2.3 L'Ordine di Pagamento deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite ai sensi di quanto previsto dall'articolo 6 della Sezione I delle presenti Norme.
- 2.4 Il Cliente Pagatore deve esibire l'avviso di pagamento o fornire l'Identificativo Unico dell'Operazione di Pagamento RI.BA, per consentire alla Banca di eseguire l'operazione.
- 2.5 Il Cliente beneficiario che conferisce alla Banca un ordine di incasso RI.BA, fornisce tutti gli elementi riportati nello specifico contratto che regola i servizi di incasso, tra cui l'Identificativo Unico del soggetto pagatore.
- 2.6 La Data Valuta di addebito al Cliente Pagatore e l'accredito al Cliente beneficiario dell'importo della RI.BA., deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 11 della Sezione I delle presenti Norme.
- 2.7 In caso di mancato pagamento dell'importo oggetto della RI.BA., la Banca comunicherà al Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario il mancato pagamento entro la Giornata Operativa successiva a quella in cui era prevista il pagamento dell'importo oggetto della RI.BA..
- 2.8 L'Ordine di Pagamento di una RI.BA. può essere revocato nei termini stabiliti all'art. 7 della Sezione I delle presenti Norme con le medesime modalità con cui è stato conferito l'ordine ovvero recandosi direttamente presso lo sportello della Banca ove è intrattenuto il rapporto di conto.

3. Pagamento mediante avviso (MAV) e bollettino bancario

- 3.1 L'Ordine di Pagamento relativo al M.Av. o al bollettino bancario deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite ai sensi di quanto previsto dall'articolo 6 della Sezione I delle presenti Norme.
- 3.2 La Data Valuta di addebito al pagatore di accredito al Beneficiario dell'importo oggetto del Bonifico, deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 11 della Sezione I delle presenti Norme.
- 3.3 Il Cliente beneficiario che conferisce alla Banca un ordine di incasso MAV, fornisce tutti gli elementi riportati nello specifico contratto che regola i servizi di incasso.
- 3.4 L'Ordine di Pagamento di un MAV può essere revocato nei termini stabiliti all'art. 7 della Sezione I delle presenti Norme con le medesime modalità con cui è stato conferito l'ordine ovvero recandosi direttamente presso lo sportello della Banca ove è intrattenuto il rapporto di conto.

4. Rapporti Interbancari Diretti (R.I.D.) e SEPA Direct Debit (SDD)

- 4.1 Il Cliente Pagatore, autorizza la Banca ad addebitare il R.I.D. sul proprio Conto Corrente mediante delega sottoscritta e consegnata direttamente al soggetto beneficiario, ovvero alla Banca. Il Cliente può prestare validamente il consenso ad addebitare il RID successivamente all'addebito stesso.
- 4.2 La Data Valuta di addebito e di accredito al beneficiario dell'importo oggetto del R.I.D. deve essere applicata al Cliente Pagatore ai sensi di quanto previsto dall'articolo 11 della Sezione I delle presenti Norme.
- 4.3 Il Cliente beneficiario che conferisce alla Banca un ordine di incasso RID, fornisce tutti gli elementi riportati nello specifico contratto che regola i servizi di incasso.
- 4.4 L'autorizzazione del Cliente Pagatore di addebitare il SEPA Direct Debit (SDD) sul proprio Conto Corrente deve essere data attraverso il cd. “mandate” e anche con modalità elettroniche attraverso il cd. “e-mandate”.
- 4.5 Il soggetto beneficiario di un SEPA Direct Debit (SDD) deve notificare al debitore soggetto pagatore, con un preavviso di almeno 14 giorni, l'inizio di operatività del SEPA Direct Debit (SDD). In caso di SEPA Direct Debit (SDD) ripetitivi, la notifica deve essere eseguita solo una volta.
- 4.6 L'Ordine di Pagamento di un RID o di un SDD può essere revocato nei termini stabiliti all'art. 7 della Sezione I delle presenti Norme con le medesime modalità con cui è stato conferito l'ordine ovvero recandosi direttamente presso lo sportello della Banca ove è intrattenuto il rapporto di conto.

Glossario

Addebito Diretto	Si ha quando la Banca addebita il proprio Cliente (pagatore) sulla base di una disposizione del beneficiario, in conformità al consenso dato dal proprio Cliente (pagatore) al beneficiario o al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario o alla Banca medesima.
Area dell'Euro	Indica l'insieme degli Stati membri della Comunità, tra cui l'Italia, che hanno adottato come propria moneta l'Euro, nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo adottare l'Euro come propria moneta.
ATM	Postazioni automatiche per l'utilizzo delle carte nelle funzioni previste.
Bancomat	E' il servizio in forza del quale la Banca consente al c.d. "titolare" di effettuare prelievi di denaro - entro limiti di utilizzo stabiliti dal contratto - presso sportelli automatici (ATM) contraddistinti dal marchio Bancomat, digitando un codice segreto.
Bollettino bancario	E' un Servizio di Pagamento del tutto simile al M.AV con la sola differenza che il bollettino bancario è inviato al Cliente Pagatore direttamente dal soggetto beneficiario. Il soggetto beneficiario ne gestisce il relativo rapporto e deve provvedere a compilare integralmente il bollettino bancario.
Bonifico	E' un Servizio di Pagamento con cui un Cliente Pagatore esegue un'Operazione di Pagamento per trasferire una somma di denaro ad un altro soggetto beneficiario tramite un Prestatore di Servizi di Pagamento.
Chiusura di una Giornata Operativa	Indica il momento di una Giornata Operativa nel quale è interrotta l'ordinaria attività della Banca.
Cliente	Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario.
Cliente Beneficiario	Indica il Cliente quando agisce in qualità di soggetto destinatario dei fondi oggetto di un'Operazione di Pagamento.
Cliente Pagatore	Indica il Cliente quando agisce in qualità di soggetto che autorizza l'addebito di un'Operazione di Pagamento sul proprio Conto Corrente, sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento provenga dal medesimo soggetto sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento provenga dal beneficiario o per il suo tramite.
Comunità	Indica l'insieme degli Stati membri che attualmente aderiscono alla Comunità Europea nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo aderirvi.
Consumatore	Indica la persona fisica che agisce per fini che non rientrano nell'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta come definito dall'articolo 3, comma 1 lettera a) del D.Lgs., 6 settembre 2005, 206 (Codice del Consumo) o da qualsiasi altra disposizione che dovesse di tempo in tempo modificare o integrare tale articolo.
Conto Corrente	Indica il conto corrente aperto dal Cliente presso la Banca ed utilizzato per l'effettuazione delle Operazioni di Pagamento.
Conto di Pagamento	Indica qualsiasi conto detenuto da uno o più utilizzatori presso una Banca per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento.
Contratto di Conto Corrente	Indica il contratto concluso dal Cliente con la Banca avente ad oggetto l'apertura del Conto Corrente e la disciplina del relativo rapporto.
Contratto che disciplina Servizi di Pagamento	Indica ciascun contratto concluso dal Cliente con la Banca di tempo in tempo che contempli, anche in via non esclusiva, l'erogazione di uno o più Servizi di Pagamento, ivi espressamente incluso il Contratto di Conto Corrente.
Data Valuta	Indica la data di riferimento utilizzata dalla Banca per il calcolo degli interessi sui fondi addebitati o accreditati su un Conto di Pagamento.
Data Disponibilità	Indica la data a partire dalla quale il Cliente può utilizzare le somme accreditate sul suo conto.
Giornata Operativa	Indica qualsiasi giorno feriale in cui gli sportelli della Banca o, se del caso della filiale interessata, sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla clientela per l'intero orario lavorativo.
Identificativo Unico	Indica la combinazione di lettere o di numeri o simboli che il Cliente deve fornire alla Banca per identificare in modo certo il beneficiario di un'Operazione di Pagamento o il suo Conto di Pagamento.
MAV	Il pagamento mediante avviso (M.AV.) è un Servizio di Pagamento con cui il soggetto beneficiario incarica il proprio Prestatore di Servizi di Pagamento di incassare un credito che vanta nei confronti di un altro soggetto. Il Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al Cliente Pagatore. Il pagamento da parte del Cliente Pagatore può essere effettuato presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, anche presso gli uffici postali.
Microimpresa	Indica l'impresa che presenta i requisiti tempo per tempo individuati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze in attuazione alle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 84, lettera b) della direttiva 2007/64/CE.
Operazione di Pagamento	Indica il complesso di attività disposte dal pagatore o dal beneficiario per versare, trasferire o prelevare fondi per il tramite dei rispettivi Prestatori di Servizi di Pagamento.
Ordine di Pagamento	Indica qualsiasi istruzione data dal pagatore o dal beneficiario al proprio Prestatore di Servizi di Pagamento avente ad oggetto la richiesta di esecuzione di un'Operazione di Pagamento.

Prestatore di Servizi di Pagamento	Indica ciascun soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare Operazioni di Pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca.
PSD	Indica la Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno della Comunità.
RI.BA.	E' un Servizio di Pagamento con cui il soggetto beneficiario deposita presso il proprio Prestatore di Servizi di Pagamento un ordine all'incasso per ottenere l'accredito di una somma sul proprio conto corrente. Il Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario (banca assuntrice) trasmette l'ordine all'incasso relativo alla RI.BA. alla banca domiciliataria della RI.BA (banca pagatrice), la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al soggetto debitore.
RID	E' un Servizio di Pagamento con cui il soggetto beneficiario impartisce al proprio Prestatore di Servizi di Pagamento l'incarico di addebitare l'importo indicato nel R.I.D. sul Conto Corrente del Cliente Pagatore.
SEPA DIRECT DEBIT – SDD	E' un Servizio di Pagamento simile al R.I.D.. Il servizio è utilizzabile dal Cliente a condizione che il Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario dell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Direct Debit Scheme.
Servizio di Pagamento	Indica un qualsiasi servizio che permetta di svolgere una o più tra le seguenti attività: depositare il contante su un conto di pagamento; prelevare il contante da un conto di pagamento; eseguire ordini di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso la Banca del Cliente o presso un altro prestatore di servizi di pagamento (esecuzione di addebiti diretti, esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o strumenti simili, esecuzione di bonifici inclusi ordini permanenti); eseguire operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata al Cliente (addebiti diretti, pagamenti a mezzo carte o strumenti simili, bonifici); rilascio e/o acquisizione di strumenti di pagamento; rimessa di denaro; esecuzione di operazioni di pagamento ove il consenso del pagatore ad eseguire l'operazione sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione, digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all'operatore del sistema o della rete di telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra l'utente di servizi di pagamento e il fornitore di beni e servizi.
Supporto Durevole	Indica qualsiasi strumento che permetta al Cliente di memorizzare informazioni a lui destinate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.
Strumenti di Pagamento	Indica qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra il Cliente e la Banca, di cui si avvale il Cliente per impartire alla Banca un Ordine di Pagamento.
Tecniche di comunicazione a distanza	Si intendono tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e della Banca o di un suo incaricato.