

## Regolamento titolari della carta di pagamento prepagata ricaricabile Mediolanum Prepaid Card

### Articolo 1 – Definizioni

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

- **Addebito diretto:** l'addebito con cui il Titolare autorizza il Beneficiario a richiedere all'Emittente il trasferimento di una somma di denaro dal proprio conto al conto del Beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dall'Emittente alla data o alle date convenute dal Titolare e dal Beneficiario. L'importo trasferito può variare;
- **Area Euro:** l'insieme degli Stati membri dell'Unione Europea, tra cui l'Italia, che hanno adottato come propria moneta l'Euro, nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo adottare l'Euro come propria moneta;
- **Area Personale:** area riservata del Sito Internet e dell'App dell'Emittente o del Gestore;
- **ATM (Automated Teller Machine):** sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Titolare di effettuare prelievi di denaro contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile;
- **"Autenticazione Forte del Cliente" (o SCA – Strong Customer Authentication):** un'autenticazione basata sull'uso di **almeno** due o più elementi **tra loro indipendenti**, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come per esempio il finger print o il riconoscimento facciale). I fattori di autenticazione forte sono indipendenti tra di loro e questo garantisce maggior sicurezza, in quanto la violazione di uno di questi elementi non compromette l'affidabilità degli altri.
- **Banca o Emittente:** banca tesoriera e soggetto emittente delle Carte oggetto o "Emittente" del Contratto e della relativa Moneta Elettronica, i cui estremi sono indicati nel Foglio Informativo, e che ha affidato al Gestore lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento, come specificato all'Articolo 3;
- **Beneficiario:** il soggetto previsto come destinatario finale dei fondi oggetto di un'Operazione di pagamento;
- **Carta/e:** la/e carta/e di pagamento prepagata/e e ricaricabile/i denominata/e "Carta Prepagata Mediolanum Prepaid Card", emessa/e dalla Banca e regolamentata/e dal Contratto;
- **Circuito/i Internazionale/i:** il/i circuito/i internazionale/i il cui marchio è indicato sulla Carta in virtù di apposito accordo di licenza stipulato tra il/i circuito/i internazionale/i medesimo e il Gestore;
- **Codice del Consumo:** il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, numero 206 e successive modifiche e integrazioni;
- **Consumatore:** la persona fisica di cui all'Articolo 3, comma 1, lettera a) del Codice del Consumo;
- **Contactless:** (senza contatto): tecnologia che permette di utilizzare una carta di pagamento semplicemente avvicinandola al POS, senza richiedere l'inserimento della carta stessa nel terminale;
- **Contratto:** l'accordo tra il Titolare, la Banca e il Gestore, per l'emissione della Carta, che si compone dei documenti indicati all'Articolo 2;
- **Device:** dispositivi di tipo mobile (per esempio smartphone o tablet) di esclusiva disponibilità del Cliente e che, se dotati dei requisiti di volta in volta stabiliti dalla Banca, permettono al Cliente stesso, interagendo con le Applicazioni Mobili messe a disposizione dalla Banca medesima (per esempio Mediolanum App), di effettuare operazioni di natura informativa e/o dispositiva (per esempio di pagamento – anche NFC qualora tale modalità venisse messa in futuro a disposizione del Cliente) nonchè di fruire di servizi specifici;
- **Disponibilità Massima della Carta:** l'importo massimo di Moneta Elettronica che può essere caricato sulla Carta attraverso un'iniziale operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, e che corrisponde al saldo massimo consentito sulla Carta, la cui misura è indicata all'Articolo 8;
- **Documento di Sintesi:** il documento che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, e più precisamente il documento denominato per esteso "Documento di sintesi Carta Prepagata Mediolanum Prepaid Card";
- **Esercente/i:** il/i punto/i vendita e il/i fornitore/i, anche virtuale/i, aderente/i al/i Circuito/i Internazionale/i, presso il/i quale/i è possibile acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta, ed individuabile/i dal marchio che contraddistingue il/i Circuito/i Internazionale/i;
- **Gestore:** Nexi Payments S.p.A., con sede in Corso Sempione numero 55 – 20149 Milano, a cui compete lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento, nonché, in virtù di apposito accordo di licenza, la gestione dei rapporti con il/i Circuito/i Internazionale, come specificato all'Articolo 3;
- **Giornata operativa:** il giorno in cui il prestatore di servizi di pagamento del pagatore coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa;
- **Importo/i Caricato/i:** l'importo di Moneta Elettronica caricato sulla Carta da parte del Titolare mediante un'iniziale operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, con le modalità di cui all'Articolo 8;
- **Importo Residuo:** l'importo di Moneta Elettronica residuo e disponibile sulla Carta, come determinato ai sensi dell'Articolo 8;
- **Mediolanum App:** applicazione di Banca Mediolanum attraverso la quale il Cliente può interagire con la stessa, disponendo ad esempio operazioni di pagamento (anche in modalità NFC qualora messa a disposizione dalla Banca), oppure visualizzare informazioni, qualora messe a disposizione dalla Banca, informazioni relative alla Carta (per esempio ultimi movimenti della Carta, disponibilità residua ecc.). Tale applicazione dovrà essere scaricata ("download") e installata dal Cliente sul proprio Device (se compatibile), qualora il Cliente intenda dunque fruire – tramite il Device stesso – anche dei servizi in modalità NFC non appena gli stessi saranno resi gradualmente disponibili dalla Banca come disciplinato nel presente Contratto. In ogni caso, per iniziare a utilizzare le funzionalità NFC dovranno sussistere le condizioni e dovranno essere poste in essere le azioni descritte nel successivo Articolo 9, lettera a), punto iv), a cui si rimanda. La Banca si riserva di rendere note al Cliente eventuali future modifiche alle suddette condizioni/azioni mediante uso dei canali comunicativi descritti all'Articolo 43 (per esempio messa a disposizione della comunicazione sul sito Internet dandone apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail o via SMS ecc.);

- **Moneta Elettronica:** valore monetario così come definito dall'Articolo 1, comma 2, lettera h-ter, del Testo Unico Bancario;
- **NFC (Near Field Communication):** tecnologia che fornisce connettività wireless a corto raggio e che consente funzioni di pagamento "in prossimità" tramite l'interazione elettromagnetica di un Device appositamente configurato con i POS abilitati, secondo le specifiche di funzionamento definite dai diversi circuiti di pagamento;
- **Operazione di pagamento:** l'attività posta in essere dal Titolare o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi tramite utilizzo della Carta, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il Titolare e il Beneficiario;
- **Ordine di pagamento:** qualsiasi istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario alla Banca con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento;
- **Parti:** congiuntamente, la Banca, il Gestore, il Titolare;
- **PIN (Personal Identification Number):** codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante;
- **POS (Point of Sale):** terminale collocato presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con la Carta;
- **Prestatori di servizi di informazione sui conti (c.d. AISP):** Soggetti autorizzati dall'Autorità competente a fornire il servizio on-line di informazione sui conti;
- **Prestatore/i di servizi di pagamento:** il/i soggetto/i rientrante/i nella definizione di cui all'articolo 1 comma 1 lettera g) del Decreto legislativo numero 11 del 27 gennaio 2010;
- **Quota di Rilascio:** l'importo che il Titolare è tenuto a pagare per il rilascio della Carta e il cui ammontare è indicato nel Documento di Sintesi;
- **Regolamento Titolari:** il presente regolamento contrattuale;
- **Ricarica Carta Prepagata:** accredito di somme su una Carta Prepagata;
- **Servizio Clienti:** il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sul Foglio Informativo e sul Sito Internet), messo a disposizione dei Clienti, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente e tramite il quale il Cliente stesso può ricevere assistenza su tutte le domande, le richieste di aiuto, le notifiche di anomalie o le questioni riguardanti la Carta, anche in materia di sicurezza;
- **Servizio di informazione sui conti:** il servizio on-line fornito dagli AISP che permette al Titolare di avere informazioni consolidate relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dal Titolare stesso (tra cui le Carte Prepaid già accessibili on line) presso uno o più Prestatori di servizi di pagamento;
- **Sito Internet:** il sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it);
- **Soggetto Collocatore:** banca o altro intermediario finanziario attraverso il quale la Banca può provvedere al perfezionamento della richiesta della Carta;
- **Supporto Durevole:** qualsiasi strumento che permette al Titolare di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni (per esempio, file pdf);
- **Testo Unico Bancario:** il Decreto Legislativo 1° settembre 1993, numero 385 e successive modifiche e integrazioni;
- **Titolare/i o Cliente/i:** il/i soggetto/i a cui viene rilasciata la Carta.

## Articolo 2 – Oggetto del Contratto

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

Il Contratto si compone del presente Regolamento Titolari che contiene le condizioni generali di contratto, e dei seguenti documenti allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale:

- il documento denominato "Documento di sintesi Carta Prepagata Mediolanum Prepaid Card", che costituisce il frontespizio del Contratto;
- il documento denominato "Modulo di Richiesta" della Carta, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Titolare;
- il documento denominato "Informativa in materia di trattamento dei dati personali Carta Prepagata Mediolanum Prepaid Card".
- il documento denominato "Sicurezza dei pagamenti", disponibile anche sul Sito Internet.

Le disposizioni di cui al presente Contratto si applicano alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante secondo le modalità indicate nel Decreto Legislativo 11/2010 e nelle disposizioni normative, tempo per tempo vigenti, applicabili ai servizi di pagamento.

## Articolo 3 – Rapporti tra la Banca, il Gestore ed il/i Circuito/i Internazionale/i

Il Titolare prende atto che la Banca, in virtù di specifico accordo, ha affidato al Gestore l'incarico di svolgere, per conto e sotto la responsabilità della stessa, specifici servizi ed attività finalizzati a garantire la funzionalità della Carta e che, di conseguenza, nel Contratto sarà fatto esclusivo riferimento al Gestore anche quando questi opera per conto della Banca.

Al Gestore compete pertanto lo svolgimento di talune attività connesse all'operatività della Carta e al funzionamento del relativo circuito di pagamento (quali, a titolo esemplificativo, l'attivazione della Carta, i flussi di ricarica, l'operatività relativa alle Operazioni di pagamento e dei flussi di spesa presso gli Esercenti, l'operatività relativa alle operazioni di prelievo di denaro contante, l'operatività relativa alle operazioni di rimborso, i flussi delle Operazioni di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante, che consentono alla Banca la corretta rilevazione contabile relativa alla Moneta Elettronica, il controllo frodi, il corretto funzionamento del sito Internet, il Servizio Clienti, i reclami e le contestazioni).

Al Gestore, in virtù di apposito accordo di licenza, compete altresì la gestione dei rapporti con il Circuito/i Internazionale/i riguardanti la produzione, la personalizzazione e l'operatività delle Carte, nel rispetto delle norme emanate dal/i Circuito/i Internazionale/i.

La Carta, intesa come Moneta Elettronica, è emessa dalla Banca.

La Carta intesa come supporto fisico, è di proprietà del Gestore, che è responsabile del suo funzionamento nei confronti del Circuito Internazionale.

Fermo restando quanto sopra specificato, il rapporto con la clientela connesso alla raccolta e alla gestione delle somme ricevute a fronte dell'emissione della Moneta Elettronica e dei fondi di volta in volta disponibili sulla/e Carta/e, rimane di esclusiva competenza della Banca.

## Articolo 4 – Emissione della Carta e conclusione del Contratto

La richiesta di emissione della Carta viene effettuata presso la Banca o presso il Soggetto Collocatore incaricato dalla Banca di provvedere al perfezionamento della richiesta di emissione.

La Carta è emessa dalla Banca a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica, maggiorenne o minorenni, residente o non residente in Italia ed in possesso di codice fiscale.

Il Titolare può anche essere una persona soggetta a tutela/curatela/amministrazione di sostegno purché autorizzato/a in forma scritta nel Modulo di Richiesta dal genitore o da chi ne fa le veci (il "Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno"). Autorizzando il Titolare, il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno accetta il Contratto e si fa carico di ogni obbligazione del Titolare ai sensi del Contratto stesso.

Il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno assume inoltre ogni responsabilità relativa all'utilizzo della Carta nei confronti della Banca, del Gestore, del Circuito/i Internazionale/i e di terzi fino al raggiungimento della maggiore età del Titolare (o fino alla cessazione della tutela/curatela/amministrazione di sostegno), che da quel momento assumerà la piena responsabilità per ogni utilizzo della Carta. La richiesta di emissione, contenuta nel Modulo di Richiesta, deve essere sottoscritta presso gli sportelli della Banca o presso il Soggetto Collocatore, corrispondendo contestualmente la Quota di Rilascio.

Il Modulo di Richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Cliente e convalidato dalla Banca o dal Soggetto Collocatore, costituisce la proposta contrattuale del Cliente. Il Contratto si considera perfezionato nel momento della consegna al Titolare della Carta, insieme con la lettera di accettazione. Ciò, di norma, avviene contestualmente alla richiesta e al pagamento della Quota di Rilascio. Il rilascio della Carta è subordinato all'identificazione del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno se il Titolare è minorenne o soggetto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno). Qualora la Banca si avvalga di un Soggetto Collocatore per il perfezionamento della richiesta di emissione, l'identificazione del Titolare è effettuata dal Soggetto Collocatore.

## **Articolo 5 – Diritto di ripensamento del Cliente**

Se il Contratto è concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, quali per esempio il telefono, Internet o la posta elettronica, e quindi senza la presenza fisica e contemporanea del Cliente e del personale della Banca e/o del Soggetto Collocatore, il Cliente che riveste la qualifica di consumatore ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento, e quindi di recedere dal Contratto, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso come determinata ai sensi del precedente Articolo 4, oppure – se successivo – dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo.

Il Cliente può recedere, ai sensi del presente articolo, senza penali e senza dover indicarne il motivo, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al Gestore, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo Articolo 44. Il recesso si considera efficace dal momento in cui il Gestore ne viene a conoscenza.

In caso di recesso ai sensi del presente articolo:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed eventualmente del genitore/tutore/curatore/amministratore di sostegno) anteriormente alla data di efficacia del recesso, e il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti). In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta fermo restando quanto previsto al successivo Articolo 37-bis in tema di compensazione;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al successivo Articolo 22;
- il Cliente ha diritto al rimborso della Quota di Rilascio solo nel caso in cui non abbia effettuato alcuna ricarica e/o utilizzato la Carta – ai sensi del successivo Articolo 9 – prima dell'invio della comunicazione di recesso.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto di cui al successivo Articolo 38, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

## **Articolo 6 – Condizione risolutiva**

Le Parti convengono espressamente di condizionare risolutivamente il Contratto in tutti i casi di cessazione, a qualunque titolo e per qualsiasi causa, della validità della Carta e/o di impossibilità di utilizzo della Carta (quali, ad esempio, danneggiamento, smagnetizzazione, invalidazione, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione e contraffazione) che si dovessero verificare, ai sensi del Contratto, prima della scadenza della Carta stessa. In caso di avveramento della condizione risolutiva restano ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) e il Cliente, entro 30 (trenta) giorni deve provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti). In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta. Il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al successivo articolo 22.

## **Articolo 7 – Durata del Contratto e validità della Carta**

Il Contratto ha una durata a tempo indeterminato.

La Carta è valida ed utilizzabile fino al termine di scadenza indicato su di essa e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla Carta stessa.

Il periodo di validità delle Carte è previsto a solo scopo di sicurezza e per permettere la loro sostituzione periodica, e non incide sulla durata indeterminata del Contratto.

Di regola le Carte sono rilasciate per un periodo di 60 (sessanta) mesi e vengono rinnovate automaticamente, per un uguale periodo di tempo, alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, fermo restando in tutti i casi il diritto di recesso da parte del Cliente o da parte della Banca ai sensi del successivo Articolo 37.

La Banca, potrà prevedere periodi diversi di validità e/o rinnovo delle Carte.

Allo scadere del periodo di validità (iniziale o successivo), la Banca si riserva la facoltà di non provvedere al rinnovo della Carta in caso di mancato e protratto inutilizzo della stessa per un periodo superiore a 12 mesi.

Ricorrendo detta ipotesi la Banca ne darà pronta comunicazione al Cliente, che potrà in ogni momento richiedere il rimborso dell'Importo Residuo, eventualmente presente, secondo le modalità previste al successivo articolo 22.

## **Articolo 8 – Disponibilità Massima della Carta, caricamento e disponibilità di spesa residua**

La Carta può essere utilizzata per le operazioni e i pagamenti di cui al successivo Articolo 9 previa costituzione di un Importo Caricato (e nei limiti dell'Importo Residuo), mediante un'iniziale operazione di caricamento ed eventuali successive ricariche. Il Titolare può effettuare ricariche più volte nel corso del periodo di validità della Carta, entro la Disponibilità Massima della Carta. La Carta prevede inoltre tagli minimi e massimi di ricarica, secondo quanto previsto nel Documento di Sintesi. Il Titolare può costituire un Importo Caricato tramite i canali resi disponibili e comunicati al

Cliente attraverso il sito Internet o indicati sul Foglio Informativo, attenendosi alle istruzioni operative ivi riportate. Per i soli canali di ricarica per i quali è espressamente previsto nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi, il Titolare dovrà esibire il proprio codice fiscale ed un documento d'identità dotato di fotografia.

Le commissioni previste per tali operazioni sono evidenziate nel Documento di Sintesi.

La disponibilità della Carta è determinata dalla differenza fra:

- a) gli Importi Caricati; e
- b) gli Ordini di pagamento e/o le operazioni di prelievo di denaro contante già eseguiti e/o contabilizzati, i pagamenti di cui al successivo Articolo 21 (ad eccezione di quelli corrisposti direttamente dal Titolare e non addebitati sulla Carta), nonché tutte le altre movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo già contabilizzate.

Qualora l'importo relativo alla singola Operazione di pagamento o operazione di prelievo di denaro contante e/o relativo al singolo pagamento – comprensivo delle commissioni e delle spese indicate nel Documento di Sintesi – superi l'Importo Residuo, il Gestore sarà legittimato a negare l'autorizzazione alla transazione stessa.

Il Titolare prende atto che possono essere riscontrate differenze tra l'Importo Residuo e le risultanze contabili, in considerazione dei tempi tecnici necessari per la contabilizzazione delle operazioni e/o per le modalità tecniche di esecuzione delle stesse.

Il Titolare è in ogni caso tenuto a rimborsare tutte le Operazioni di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante effettuate, anche qualora dette operazioni siano state effettuate oltre i limiti dell'Importo Residuo.

Il Titolare prende atto che, per le operazioni di prelievo di denaro contante, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli sportelli automatici abilitati (ATM) aderenti al Circuito Internazionale, possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, applicabili per ciascuna operazione, e/o giornalieri, e/o mensili o altro.

## Articolo 9 – Uso della Carta e particolari funzionalità

L'uso della Carta deve avvenire ai termini ed alle condizioni del Contratto.

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

La Carta, nei limiti dell'Importo Residuo e nel rispetto degli ulteriori limiti indicati nel Documento di Sintesi, consente al Titolare di:

- a) acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti senza contestuale pagamento in contanti. L'acquisto potrà avvenire anche attivando meccanismi di Autenticazione Forte del Cliente ove il sistema lo richiede con una delle seguenti modalità:
  - (i) con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente;
  - (ii) digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
  - (iii) in modalità Contactless, mediante il solo avvicinamento della Carta all'apposito lettore POS abilitato, nei limiti d'importo specificati nel Foglio Informativo;
  - (iv) mediante dispositivo mobile abilitato (ie. smartphone, tablet o wearable) previa registrazione e virtualizzazione della Carta ai servizi di Mobile Payments attivati di volta in volta dall'Emittente (ad esempio Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay) e comunicati al cliente attraverso i canali standard di comunicazione (sia per pagamenti in prossimità sia da remoto). Per i termini e le condizioni relative ai servizi si rimanda alla sezione «Regolamenti Pagamenti Mobile» dell'Area Trasparenza del Sito Internet;
  - (v) in modalità NFC tramite Device (se prevista in futuro dalla Banca), previa installazione sul Device stesso delle applicazioni di pagamento (per esempio Mediolanum App) che la Banca potrà mettere di volta in volta a disposizione del Cliente, e fermo restando, altresì, il rispetto degli eventuali requisiti tecnici stabiliti dalla Banca medesima. Anche per tale modalità, il pagamento potrà avvenire mediante il solo avvicinamento del Device, all'apposito lettore POS dotato di tecnologia contactless e, nel caso di superamento dei limiti di importo per tale funzionalità così come specificati nel relativo Foglio Informativo, anche con successiva digitazione del PIN o con altre modalità di autenticazione stabilite dalla Banca. La Banca si riserva di rendere note al Cliente eventuali future modalità di pagamento NFC mediante uso dei propri canali comunicativi (per esempio messa a disposizione della comunicazione sulla Sezione riservata del sito Internet della Banca dandone apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail o via SMS ecc.). Resta inteso che le modalità di cui alle lettere iii) e vi) costituiscono delle alternative rispetto alle altre modalità di pagamento messe a disposizione dalla Banca/dal Gestore. Ne consegue che in caso di malfunzionamento/anomalia riconducibile ad una di esse o ad entrambe, il Cliente dovrà utilizzare le predette modalità alternative (di cui alle lettere i) e ii) del presente articolo. Infine si precisa che non sono previsti limiti specifici per l'utilizzo della Carta in modalità Contactless (ed eventualmente NFC qualora resa disponibile), e pertanto i limiti di utilizzo già previsti per la Carta si devono intendere anche comprensive di tali modalità;
  - (vi) per l'uso della Carta su Internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici utilizzando modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente (per esempio, per pagare i pedaggi autostradali, inserendo la Carta nel terminale o, per gli acquisti e le prenotazioni su Internet, mediante l'inserimento dei dati carta su una pagina web sicura richiamata dal link ricevuto tramite i canali di comunicazione concordati con l'Esercente). Per i pagamenti elettronici a distanza con Carta il Gestore utilizza il protocollo di sicurezza "3D Secure" dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da utilizzi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di autenticare la transazione attraverso meccanismi di Autenticazione Forte (SCA), ove richiesto dal sistema. Il Gestore iscrive di sua iniziativa e gratuitamente al 3D Secure il Titolare che ha comunicato il numero di cellulare all'Emittente stesso, fatta salva la possibilità per il Cliente di modificare il numero accedendo nell'Area Personale. Se il Gestore non detiene un numero di cellulare valido, ai Titolari è richiesto di contattare il Servizio Clienti che provvederà ad acquisire e certificare il numero di telefono. Sarà cura del cliente attivare i meccanismi di Autenticazione Forte collegati al Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e resi via via disponibili dal Gestore. La mancata attivazione dei meccanismi di Autenticazione Forte collegati a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione. Per le modalità di funzionamento del Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e le modalità di adesione ai meccanismi di Autenticazione Forte via via disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio pubblicato sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza; Per un uso consapevole ed in sicurezza della Carta su internet, si rinvia al documento "Sicurezza dei pagamenti" allegato al Contratto e disponibile anche sul sito internet del Gestore nella sezione Trasparenza. Il Titolare può richiedere al Gestore di inibire l'operatività della Carta su internet, ovvero di fissare un limite di spesa mensile per le Operazioni di pagamento su internet; per le modalità di funzionamento del limite si rinvia alle regole operative comunicate al momento dell'attivazione del servizio. Con le funzionalità base del Servizio Spending Control, il Titolare può gratuitamente inibire l'operatività della Carta su uno o più dei canali di spesa disponibili e fissare un limite di spesa per le Operazioni di pagamento. Il Servizio non prevede funzionalità aggiuntive. Il Servizio è fruibile accedendo all'Area Personale o contattando il Servizio Clienti del Gestore. Per le condizioni economiche del Servizio si rimanda al Documento di Sintesi. Per le modalità di funzionamento del Servizio e per il dettaglio delle funzionalità disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio, pubblicato sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza;
  - (vii) altre modalità rese di volta in volta disponibili dalla Banca o dal Gestore;

- b) effettuare prelievi di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili dal marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale. In tal caso il prelievo di denaro contante dovrà avvenire digitando il PIN.

## **Articolo 10 – Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento**

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

- a) con la firma dello scontrino emesso da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente;
- b) in modalità contactless, senza firmare lo scontrino (o documento equivalente) né digitare il PIN;
- c) digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
- d) per l'uso della Carta su Internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici, utilizzando modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente;
- e) se l'acquisto avviene attraverso canali remoti, mediante inserimento o comunicazione del numero della Carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della Carta (nonché degli altri estremi della Carta richiesti), ovvero con le differenti modalità previste dall'Esercente anche per il tramite del protocollo «3D Secure» per i casi in cui è previsto. Per i dettagli si rimanda al Regolamento del Servizio nell'Area Trasparenza del Sito Internet.

Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il Cliente conferma di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino emesso dai terminali elettronici – POS installati presso l'Esercente, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito in merito alla revoca del consenso (di cui al successivo Articolo 11) e all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi del Contratto. L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'Operazione di Pagamento. Se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti, l'autorizzazione può essere concessa dopo l'esecuzione di un'operazione di pagamento.

I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati all'Esercente dal Gestore, per conto del Cliente. Il Gestore addebita di volta in volta gli importi relativi agli acquisti senza preventiva comunicazione al Titolare, salvo sua espressa richiesta di rettifica in conformità a quanto stabilito dal successivo Articolo 25.

## **Articolo 11 – Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento**

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

Se l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, la revoca del consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento dovrà avvenire direttamente nei confronti dell'Esercente/Beneficiario, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto dal Gestore. Nel caso di addebiti diretti, per i quali vi è una preventiva autorizzazione all'addebito sulla Carta da parte del Titolare, quest'ultimo può revocare l'Ordine di Pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito, nei modi e nelle forme previste dalla legge e/o dal contratto concluso con l'Esercente/Beneficiario medesimo, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto dal Gestore. Una volta ricevuto dal Gestore, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso del Gestore medesimo e, in caso di Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite e di addebiti diretti, è necessario anche il consenso del Beneficiario.

Il Gestore si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dal Gestore.

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

## **Articolo 12 – Rifiuto degli Ordini di pagamento**

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

Se il Gestore rifiuta di eseguire un Ordine di pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati al Cliente con la massima sollecitudine attraverso gli scontrini emessi dai terminali elettronici – POS installati presso l'Esercente, il sito Internet presso il quale viene effettuato l'acquisto, ovvero per telefono, via SMS o via e-mail, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del Decreto Legislativo 1/9/1993 numero 385 e successive modifiche e integrazioni, o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che il Gestore può addebitare al Cliente le spese ragionevoli per la comunicazione, nella misura indicata nel Documento di Sintesi.

Un Ordine di Pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto dal Gestore.

## **Articolo 13 – Rapporti con gli Esercenti**

Il Titolare riconosce espressamente:

- a) che la Banca ed il Gestore non hanno alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili;
- b) l'estraneità della Banca e del Gestore ai sottostanti rapporti commerciali fra lui e gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità della Banca e del Gestore per difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, anche nel caso in cui i relativi Ordini di pagamento siano già stati eseguiti.

Fermo restando quanto previsto alla precedente lettera b), il Titolare avrà comunque il diritto di rivolgersi al Gestore al fine di attivare le procedure di rimborso (c.d. "chargeback") previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, per i casi di difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, nei limiti ed alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo.

Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il Titolare potrà contattare il Servizio Clienti.

## **Articolo 14 – Operazioni di prelievo di denaro contante**

Il Titolare può effettuare prelievi di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili tramite il marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale.

Per le operazioni disposte presso le filiali delle banche, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare mediante la sottoscrizione di apposita distinta.

Per le operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare digitando il PIN. Il Titolare espressamente accetta e riconosce che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso, le operazioni effettuate dopo avere utilizzato il PIN.

Il Titolare, la Banca ed il Gestore attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite ATM che vengono effettuate in via automatica dalle apparecchiature elettroniche dedicate.

La Banca ed il Gestore non sono in alcun modo responsabili se la Carta non viene accettata, se non viene erogato denaro contante presso gli ATM aderenti al Circuito Internazionale o se un qualsiasi ATM aderente al Circuito Internazionale eroga denaro contante entro limiti inferiori all'Importo Residuo.

Su tutti i prelievi di denaro contante la Banca applica una commissione nella misura prevista nel Documento di Sintesi. A tali operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.

## **Articolo 15 – Operazioni in valuta estera**

Tutte le operazioni eseguite in valuta diversa dall'euro sono comunque addebitate in euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale all'atto della data della conversione in euro, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore, con la maggiorazione indicata nel Documento di Sintesi.

L'utilizzo all'estero della Carta, anche in Paesi non aderenti all'Unione Monetaria Europea, è soggetto alle norme valutarie di tempo in tempo vigenti ed applicabili.

## **Articolo 16 – Firma sulla Carta e sugli scontrini**

Il Titolare ha l'obbligo di firmare la Carta sul retro non appena ne entra in possesso, restando responsabile di ogni conseguenza che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta non firmata, anche ai sensi del successivo Articolo 31.

La firma, ove prevista, apposta dal Titolare sugli scontrini emessi da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente, o su documenti equivalenti, al momento dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante deve essere conforme a quella apposta dallo stesso Titolare sul Contratto e sul retro della Carta stessa.

## **Articolo 17 – Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia**

A ciascuna Carta viene attribuito un codice personale segreto (PIN), che deve essere utilizzato esclusivamente dal Titolare stesso, in abbinamento con la Carta, per le Operazioni di pagamento (ove richiesto) e per le operazioni di prelievo di denaro contante presso gli sportelli automatici ATM aderenti al/i Circuito/i Internazionale/i in Italia e all'estero. Il PIN potrà essere utilizzato – se richiesto – anche per altre tipologie di pagamento che prevedano l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.

Il PIN, generato elettronicamente, non è noto né al personale della Banca né a quello del Gestore e dell'eventuale Soggetto Collocatore e viene consegnato direttamente, in plico sigillato, al Titolare.

Il Titolare ha l'obbligo di custodire il PIN con la massima cura. Il PIN deve restare segreto e non deve essere annotato sulla Carta e/o all'interno del Device, né conservato insieme con quest'ultimi o con documenti del Titolare.

In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta insieme al PIN e/o del Device anche nei termini ed alle condizioni di cui al successivo Articolo 31.

## **Articolo 17 bis – Utilizzo del Device e della SIM Card NFC: utilizzo e obbligo di custodia**

Il Cliente è unico responsabile oltre che dell'utilizzo della Carta su supporto fisico tradizionale, anche – con riferimento all'utilizzo della Carta in modalità NFC (qualora resa disponibile dalla Banca) di cui al precedente Articolo 9, lettera a), punto iv) – dell'uso del proprio Device di cui il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità e disponibilità d'uso; egli dunque è tenuto a custodire con ogni cura anche il proprio Device e garantisce che sarà l'unico ed esclusivo utilizzatore dello stesso impegnandosi a prendere tutte le necessarie precauzioni per impedirne l'accesso e l'utilizzo da parte di terzi. A titolo esemplificativo il Cliente attiverà le funzioni di blocco del telefono che prevedono l'accesso al Device subordinatamente alla corretta composizione di un codice di sblocco scelto autonomamente dal Cliente medesimo e che quest'ultimo avrà cura di mantenere riservato al pari del PIN.

Anche in caso di violazione delle previsioni di cui al presente articolo, il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta, del Device. Quanto precede, anche se in dipendenza di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione, contraffazione e uso non autorizzato, ai termini ed alle condizioni di cui al successivo Articolo 31.

## **Articolo 18 – Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante**

La banca presso la quale il Titolare chiede di effettuare un prelievo di denaro contante e l'Esercente, all'atto dell'acquisto, hanno facoltà di chiedere al Titolare l'esibizione di un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, e di annotarne gli estremi.

Il Titolare prende atto che, in tutti i casi in cui la Carta risulti essere legittimamente bloccata ai sensi del Contratto, la banca e l'Esercente possono trattenere e invalidare la Carta medesima.

## **Articolo 19 – Servizi online sul sito Internet**

Il Titolare può accedere tramite autenticazione forte, richiesta nel rispetto della normativa vigente, ad un'area riservata del Sito Internet e dell'App ("Area Personale") dedicata a servizi informativi della Carta, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità. Per usufruire dei servizi online, il Titolare dovrà preventivamente registrarsi inserendo le informazioni richieste. Il sito Internet e le relative funzionalità sono amministrati dal Gestore, in forza di quanto specificato al precedente Articolo 3.

Il Titolare autorizza sin da ora il Gestore ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul sito Internet, che saranno utilizzabili dal Titolare con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dal Gestore.

## **Articolo 20 – Messaggi di Alert tramite notifiche APP e SMS relativi agli Ordini di Pagamento e alle operazioni di prelievo di denaro contante**

Il servizio di messaggistica di alert tramite notifiche APP e SMS consente al Titolare di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o Operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla sua Carta per un importo uguale o superiore alla soglia personalizzata dal Titolare, rispetto alla soglia predefinita dal Gestore.

- Avviso di Sicurezza: servizio ad adesione automatica tramite SMS per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia di 200 euro, salvo personalizzazioni richieste dal Titolare fino ad un valore non inferiore a 50 Euro;
- Servizio Messaggi di Alert – Notifiche Movimenti: servizio, attivato dal Titolare in alternativa al precedente, tramite notifica da APP per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia di 2 Euro;
- Servizio Messaggi di Alert – ioSICURO: servizio automatico di invio da parte di Nexi di un SMS sul numero di cellulare fornito, o di notifica in App Nexi Pay, per avvisare il Titolare di una eventuale transazione sospetta con possibilità di risposta da parte del Titolare.

I costi di tali servizi sono riportati nel Documento di Sintesi.

Qualora decida di aderire al servizio successivamente, ovvero disattivarlo, il Titolare dovrà farne relativa richiesta tramite il Servizio Clienti, il Sito Internet o l'App Nexi Pay. Il Regolamento del Servizio ed il valore della soglia predefinita di avviso sono consultabili nell'Area Personale o possono essere richiesti al Servizio Clienti.

Il Gestore invierà al Titolare un messaggio contenente i dati necessari all'identificazione dell'Ordine di pagamento e/o dell'Operazione di prelievo di denaro contante.

Il Titolare ha l'obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati nel messaggio, e potrà così:

- a) rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti agli indirizzi/recapiti di cui al successivo Articolo 44 – eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo Articolo 3l; e/o
- b) effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo articolo 25.

Il Titolare ha l'obbligo di segnalare al Gestore eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo Articolo 43. I servizi di messaggistica sono strettamente collegati al numero telefonico indicato. Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, i servizi di messaggistica saranno fruiti dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare cedente.

## **Articolo 21 – Pagamenti**

Il Titolare si obbliga a corrispondere:

- a) la Quota di Rilascio;
- b) le commissioni per gli oneri di negoziazione relativi ad utilizzi effettuati in valuta diversa dall'euro (già incluse nei tassi di cambio applicati);
- c) le commissioni applicate su operazioni di prelievo di denaro contante;
- d) le commissioni applicate su operazioni di ricarica della Carta;
- e) eventuali oneri di carattere fiscale;
- f) eventuali altre spese indicate nel Documento di Sintesi.

L'ammontare dei singoli pagamenti di cui al comma precedente è indicato nel Documento di Sintesi.

Detti pagamenti, ad eccezione dell'importo di cui alla lettera a) che deve essere corrisposto direttamente dal Titolare, sono addebitati al Titolare mediante riduzione dell'Importo Caricato sulla Carta, con valuta pari alla data dell'operazione. Inoltre le commissioni di cui alla lettera d) potranno, in alternativa, essere corrisposte direttamente dal Titolare.

## **Articolo 22 – Rimborso dell'Importo Residuo**

Il Titolare può richiedere alla Banca, in qualsiasi momento purché non oltre il termine di 10 (dieci) anni dalla data di cessazione del Contratto, il rimborso, anche parziale, dell'Importo Residuo, senza la corresponsione di spese o penalità. La richiesta deve essere presentata presso gli sportelli della Banca.

Nel caso in cui il Titolare sia minorenne o comunque sottoposto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno, la richiesta di rimborso dovrà essere necessariamente sottoscritta (oltre che dallo stesso Titolare) anche dal genitore/tutore/curatore/amministratore di sostegno.

La Banca provvederà ad evadere la richiesta entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

## **Articolo 23 – Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante**

Non è prevista la produzione periodica di documentazione cartacea. Tutte le informazioni relative alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante effettuate, nonché ai pagamenti ed alle ulteriori movimentazioni sulla Carta, sono registrate contabilmente e messe gratuitamente a disposizione del Titolare – unitamente al riepilogo dell'Importo Residuo – con le modalità di seguito descritte:

- a) su Supporto Durevole, consultando il sito Internet ed accedendo all'Area Personale, ovvero – sempreché il Cliente risulti titolare del Servizio di Banca Diretta con la Banca in forza di separato contratto e che tale servizio risulti regolarmente attivo – consultando l'area riservata del sito Internet di Banca Mediolanum o l'applicazione destinata al Mobile Banking attualmente denominata "Mediolanum";
- b) telefonando al Servizio Clienti ovvero [in presenza del medesimo presupposto citato alla precedente lettera a)] al servizio clienti telefonico di Banca Mediolanum;
- c) inviando un SMS, qualora il Titolare abbia preventivamente attivato il relativo servizio. Il numero messo in funzione per tale servizio, insieme con le istruzioni operative per l'invio del SMS, possono essere richiesti in ogni momento al Servizio Clienti, ovvero consultati sul sito Internet.

Il Titolare ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento, la produzione e l'invio di un riepilogo cartaceo (la "Lista Movimenti"), a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Sintesi. La relativa richiesta deve essere inviata per iscritto, con una delle seguenti modalità:

- a) a mezzo lettera all'indirizzo/recapito del Gestore di cui al successivo Articolo 44;
- b) tramite accesso all'Area Personale.

La Lista Movimenti comprende le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante, i pagamenti e le ulteriori somme e movimentazioni contabilizzate nel periodo richiesto (comunque non superiore a sei mesi) e sarà inviata solo in presenza di movimenti contabili relativi al periodo

richiesto stesso. Trascorsi 13 (tredici) mesi dalla data in cui la registrazione contabile di ogni singola Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante è messa a disposizione del Cliente tramite i suddetti canali, senza che sia pervenuta al Gestore una contestazione specifica ai sensi del successivo Articolo 25, l'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante si intenderà senz'altro approvata dal Titolare.

Le spese relative ad informazioni supplementari o più frequenti ovvero quelle relative alla trasmissione con strumenti di comunicazione diversi rispetto a quanto previsto nel Contratto, sono indicate al momento della richiesta sulla base di quanto previsto nel Documento di Sintesi, e sono comunque ragionevoli e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti.

#### **Articolo 24 – Utilizzo non corretto degli estremi della Carta o del PIN – Responsabilità della Banca**

Gli Ordini di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante si considerano correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta e/o il PIN, ed è stata correttamente svolta l'Autenticazione Forte del Titolare, ove richiesta.

Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dal Titolare non sono esatti, la Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante.

La Banca non è altresì responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento se il Titolare, all'atto del conferimento dell'Ordine del pagamento, ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante.

Il Gestore che agisce per conto del Titolare, compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare al Titolare le spese sostenute per il recupero dei fondi medesimi, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dal Gestore. Il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando all'Emittente ogni informazione utile. Se non è possibile il recupero dei fondi, l'Emittente, su richiesta scritta del Titolare, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione del Gestore di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato.

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

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

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

#### **Articolo 25 – Comunicazione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o non correttamente eseguite**

Il Titolare che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, può ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al Gestore chiamando il Servizio Clienti o il numero dedicato al blocco della Carta, il quale ha la facoltà di richiedere documentazione aggiuntiva e/o ulteriori informazioni a supporto.

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

Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se la Banca ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante di tempo in tempo vigenti. Un'operazione di pagamento o di prelievo di contante si intende non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Titolare.

#### **Articolo 25-bis – Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo**

Se un'operazione di pagamento è disposta dal beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'operazione nel momento in cui il Titolare presta il proprio consenso, la Banca può bloccare la disponibilità dell'Importo Residuo della Carta solo se il Titolare ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato.

La Banca sblocca senza indugio la disponibilità dell'Importo Residuo della Carta bloccata nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

#### **Articolo 26 – Responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate – Rimborso**

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente Articolo 25, qualora un'operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non sia stata autorizzata, la Banca, previa indicazione del Gestore, dispone in favore del Titolare il rimborso dell'Operazione di pagamento entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui la comunicazione dell'Operazione non autorizzata perviene al Gestore, accreditando i fondi sulla Carta precedentemente bloccata, ove possibile. Per la ricezione dei fondi accreditati di cui sopra, il Titolare potrà procedere ai sensi dell'articolo 22 o comunque con le modalità comunicate dall'Emittente. Il rimborso non preclude la possibilità per il Gestore di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante era stata autorizzata; in questo caso, la Banca, previa indicazione del Gestore, può ottenere che il Titolare restituisca l'importo rimborsato. Per dimostrare che l'Operazione sia stata effettivamente autorizzata dal Titolare, ai sensi dell'articolo che precede, il Gestore può chiedere al Titolare – entro 7 giorni dalla comunicazione di Operazione non autorizzata – di fornire entro un tempo ragionevole comunicato dal Gestore, comunque non inferiore a 15 giorni, documenti (quali, ad esempio, messaggi sms o messaggi e-mail fraudolenti, denuncia o documenti equivalenti) e/o ulteriori informazioni relativi all'Operazione di cui il Titolare chiede la rettifica. Se il Titolare non fornisce tali informazioni e/o documenti entro i tempi comunicati dal Gestore, la Banca può ottenere, previa indicazione del Gestore che effettuerà le proprie valutazioni esclusivamente sulla base delle informazioni in suo possesso, che il Titolare restituisca l'importo rimborsato. Al riguardo, il Titolare prende atto che la Banca, qualora il Gestore accerti che l'Operazione era stata autorizzata, procederà, entro e non oltre il termine massimo di 120 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'Operazione non autorizzata, ai sensi delle previsioni che

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

### **Articolo 27 – Rimborsi per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite**

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

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

Ai fini della precedente lettera b), il Cliente non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato al precedente Articolo 15.

Su richiesta del Gestore, il Cliente fornisce documenti e ogni elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui al precedente comma.

Il Gestore, entro 10 (dieci) giornate operative dalla ricezione della relativa richiesta, dispone immediatamente in favore del Titolare il rimborso dell'intero importo dell'Operazione di pagamento con le modalità richieste dal Cliente, e con data valuta dell'accredito non successiva a quella dell'addebito dell'importo, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo. Il Titolare, se non accetta la giustificazione fornita, ha diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo le modalità indicate nel relativo regolamento disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e senza presentare un preventivo reclamo alla Banca. Resta fermo il diritto del Cliente a presentare un reclamo, ovvero un esposto alla Banca d'Italia, ovvero di attivare gli ulteriori rimedi di cui al successivo Articolo 44.

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

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

### **Articolo 28 – Responsabilità della Banca per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante**

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

Fermo restando quanto previsto agli Articoli 24, 25 e 29 quando l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario trasmette senza indugio l'Ordine di pagamento alla Banca ed è responsabile della sua corretta trasmissione.

In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al Beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di pagamento.

Nel caso in cui la Banca riconosca di essere responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante, il Gestore provvede a rimborsare senza indugio il Titolare con le modalità richieste dal Cliente. In ogni caso, quando un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, indipendentemente dalla responsabilità della Banca, il Gestore si adopera senza indugio, su richiesta del Titolare, per rintracciare l'operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante, ed informa il Titolare del risultato.

### **Articolo 29 – Esclusione della Responsabilità della Banca – Circostanze anormali e imprevedibili**

La responsabilità della Banca prevista ai sensi del Contratto non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Banca e il Gestore abbiano agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

### **Articolo 30 – Obblighi della Banca in relazione alla Carta**

La Banca deve:

- a) assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli Articoli 16, 17 e 31;
- b) astenersi dall'inviare Carte non specificatamente richieste fermo restando il caso del rinnovo automatico ai sensi del secondo capoverso dell'Articolo 6;
- c) assicurare, anche per il tramite del Gestore, che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione di cui al successivo Articolo 31, nonché, nel caso di blocco di cui all'Articolo 35, per chiedere la riattivazione della Carta;
- c-bis) fornire al Titolare la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'Articolo 31, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione della Carta;
- d) impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo Articolo 31.

## **Articolo 31 – Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, nonché del Device e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione.**

Il Titolare è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, del Device (avendo riguardo all'eventuale funzionalità NFC qualora resa disponibile dalla Banca), del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente adottando misure di massima cautela, attenendosi alle indicazioni fornite dal Gestore, e a quanto riportato nel Contratto. Il Titolare ha l'obbligo di comunicare al Gestore, mediante telefonata al Servizio Clienti, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta o al PIN o a tutti gli altri elementi resi via via disponibili dall'emittente ai fini dell'Autenticazione Forte del Cliente, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via internet e/o possibili tentativi di social engineering e, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione degli stessi. Il Titolare è tenuto altresì a dare conferma della suddetta comunicazione – su richiesta del Gestore – mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, ovvero con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nell'Articolo 44, oltre che a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti per gli eventi precedentemente citati e per tutti i casi successivi in cui il Gestore stesso lo richieda. Il Titolare è tenuto inoltre a conservare copia della denuncia a disposizione del Gestore per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, il Gestore, avrà facoltà di richiedere copia della denuncia al Titolare che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta.

Entro 18 (diciotto) mesi dalla data di effettuazione della suddetta comunicazione il Cliente può richiedere al Gestore di fornirgli i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione.

A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, il Gestore provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce al Titolare una conferma dell'avvenuto blocco, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo. Pertanto la Carta, anche in caso di successivo ritrovamento, non potrà più essere utilizzata e il Contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti del precedente Articolo 6.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare che rispetta gli obblighi e gli adempimenti di cui al presente articolo non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, intervenuto dopo la comunicazione di cui sopra.

Resta ferma la sua piena responsabilità nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, ovvero non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta e del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente di cui al Contratto. In tal caso il Titolare sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzate.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando la Banca non ha adempiuto all'obbligo indicato al precedente Articolo 30 lettera c).

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'Utilizzatore non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente se lo smarrimento, furto o l'appropriazione indebita della Carta non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento, nonché se l'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente è intervenuto dopo la comunicazione di smarrimento e/o sottrazione e/o perdita effettuata alla Banca eseguita ai sensi dell'articolo 7.1 b) del Decreto Legislativo 11/2010 e successive modificazioni.

## **Articolo 32 – Interfacce d'accesso**

Qualora le informazioni sulla Carta Prepagata siano consultabili on-line, il Titolare può usufruire del Servizio di informazione sui conti. A tal fine, il Titolare è tenuto a prestare il proprio consenso esplicito tramite l'AISP in modo tale che questi possa accedere alle informazioni sulla Carta nel rispetto degli obblighi in materia di sicurezza tempo per tempo vigenti.

Il Gestore potrà in ogni caso rifiutare l'accesso agli AISP qualora sussistano giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato.

In tal caso, il Gestore informa il Cliente del rifiuto e, ove possibile, indica le ragioni a sostegno del rifiuto all'esecuzione secondo le modalità indicate nell'articolo sul rifiuto degli Ordini di pagamento.

Tale comunicazione può non essere fornita se in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di Regolamento. Al venir meno delle ragioni che hanno portato al rifiuto, il Gestore consentirà l'accesso alle informazioni della carta. Il Gestore potrà in ogni caso rifiutare l'accesso degli AISP alle informazioni sulla Carta ove il cliente comunichi al Gestore la revoca del consenso alla prestazione del servizio.

Le richieste di informazioni trasmesse dagli AISP saranno trattate dal Gestore senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi rispetto alle informazioni direttamente richieste da quest'ultimo.

## **Articolo 33 – Sostituzione della Carta**

Fermo restando quanto previsto dagli Articoli 34, 35, 36 e 37, in caso di malfunzionamento della Carta all'origine, con conseguente impossibilità di utilizzo della stessa, così come di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione e contraffazione, la Banca e/o il Soggetto Collocatore, effettuati – tramite il Gestore – gli opportuni accertamenti tecnici, che non potranno comunque protrarsi per più di 7 (sette) giorni lavorativi, provvederà a sostituire la Carta, con l'emissione di una nuova Carta, al Titolare che ne faccia richiesta, ovvero a rimborsare l'Importo Residuo con le modalità previste al precedente Articolo 22.

## **Articolo 34 – Uso illecito della Carta**

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

La Banca si riserva di perseguire anche penalmente detti comportamenti illeciti.

## **Articolo 35 – Blocco della Carta**

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

- a) la sicurezza della Carta;
- b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento;
- c) qualora essi vengano a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità di agire del Titolare.

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

La Banca e/o il Gestore informano immediatamente il Titolare del blocco della Carta, motivando tale decisione, per telefono, via SMS, via e-mail, via PEC, via telegramma o a mezzo lettera o altro mezzo comunicativo utile allo scopo.

Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamento.

### **Articolo 36 – Clausola risolutiva espressa**

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto al precedente Articolo 35 e fermo restando il diritto di recesso di cui all'Articolo 37, la Banca può dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'Articolo 1456 Codice Civile, nelle seguenti ipotesi:

- (i) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (ii) utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (iii) infedele dichiarazione dei dati del Titolare e, se del caso, del titolare effettivo, resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- (iv) individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del Decreto Legislativo 231/2007 e successive modifiche e integrazioni

La comunicazione di risoluzione del Contratto sarà inviata al Titolare dal Gestore, in forma scritta, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o a quello successivamente comunicato, o messa a disposizione del Titolare, su Supporto Durevole, mediante il sito Internet accedendo all'area riservata, dandone in questo caso apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail. In alternativa, la comunicazione potrà essere fornita anche mediante altro Supporto Durevole concordato in anticipo col Titolare.

In caso di risoluzione del Contratto:

- a) il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti). In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- b) il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo ove non ricorrano motivi ostativi (per esempio provvedimento Autorità Giudiziaria) con le modalità previste al precedente Articolo 22.

### **Articolo 37 – Recesso delle Parti**

#### ***Recesso del Cliente***

Fermo restando quanto previsto dall'Articolo 5, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al Gestore agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo Articolo 44. Il recesso si considera efficace dal momento in cui il Gestore ne viene a conoscenza.

Nel caso in cui il Titolare sia un Minorenne, o comunque sottoposto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno, la richiesta di recesso dovrà essere necessariamente sottoscritta (oltre che dalla stesso Titolare) anche dal Genitore/tutore/curatore/amministratore di sostegno.

#### ***Recesso della Banca***

La Banca può recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione al Cliente a mezzo raccomandata A.R. con le modalità di cui all'Articolo 43. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Cliente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte della Banca;
- per giustificato motivo, che verrà reso noto al Cliente, e solo nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, in qualsiasi momento
  - (i) senza preavviso,
  - (ii) senza alcun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione al Cliente, a mezzo raccomandata A.R. o a mezzo telegramma, con le modalità di cui all'Articolo 43.

Il recesso si considera efficace nel momento in cui il Cliente ne viene a conoscenza.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende il peggioramento del merito creditizio del Titolare o la sua insolvenza, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Cliente.

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

In ogni caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare (ed eventualmente del genitore/tutore/curatore/amministratore di sostegno) anteriormente alla data di efficacia del recesso, e il Cliente entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti). In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta;
- il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al precedente Articolo 22;
- in caso di addebito di spese periodiche, queste saranno dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso, e se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

### **Articolo 37-bis – Diritto di compensazione da parte della Banca**

Qualora dovessero sussistere 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. Se il Cliente è divenuto insolvente o ha diminuito, per fatto proprio, le garanzie che aveva date o non ha dato le garanzie che aveva promesse (Articolo 1186 Codice Civile).

La Banca 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 la Banca darà pronta

comunicazione scritta al Cliente. Per poter procedere alla compensazione la Banca è, altresì, autorizzata irrevocabilmente dal Cliente a richiedere a suo nome e per suo conto la liquidazione, il riscatto o il rimborso di tutte le eventuali attività del Cliente, inclusi, a titolo esemplificativo, titoli, quote di fondi comuni d'investimento, gestioni di patrimoni mobiliari, certificati di deposito e polizze assicurative che siano depositate o comunque in essere presso la Banca e/o presso altre società del Gruppo Mediolanum.

La facoltà di compensazione prevista nel comma 2 è esclusa nei rapporti in cui il cliente riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'Articolo 3 del Codice del Consumo, salvo diverso specifico accordo con il Cliente stesso.

### **Articolo 38 – Servizi accessori**

La Banca e il Gestore possono associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (per esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza).

L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul sito Internet o contattando il Servizio Clienti.

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

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

### **Articolo 39 – Modifiche al Contratto**

Ogni modifica unilaterale del Contratto o delle condizioni ed informazioni ad esso relative, è proposta dalla Banca e comunicata al Titolare, a cura del Gestore, con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Cliente a meno che questi non comunichi al Gestore, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare al Gestore, con le modalità e gli effetti di cui all'Articolo 37, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica.

Eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso. La Banca si riserva in ogni caso di applicare con effetto immediato e senza preavviso anche eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso sfavorevole al Cliente, quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di cambio di riferimento convenuti nel Contratto, informando in tal caso tempestivamente il Cliente mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte nel presente articolo. Qualora il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, la proposta di modifica unilaterale è possibile solo se sussiste un giustificato motivo.

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo saranno effettuate con le modalità previste all'Articolo 43.

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

### **Articolo 40 – Diritto ad ottenere copia del Contratto e del Documento di Sintesi**

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

### **Articolo 41 – Tempi massimi di chiusura del Contratto**

I tempi massimi di chiusura del Contratto, in caso di recesso del Cliente, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione da parte del Gestore della comunicazione di recesso.

### **Articolo 42 – Cessione del Contratto/credito**

La Banca potrà cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie, dandone comunicazione scritta al Cliente ai sensi del successivo Articolo 42, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Cliente.

### **Articolo 43 – Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali**

Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo per iscritto della Banca e del Cliente, sono effettuate in lingua italiana.

L'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Titolare ai sensi del Contratto o da esso consentito – quali, a titolo meramente esemplificativo, eventuali notifiche e proposte di modifica unilaterale del Contratto – sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti indicati dal Titolare nel Modulo di Richiesta. Se il Titolare è un Minorenne, l'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento ai sensi del Contratto o da esso consentito, sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/ recapiti del Genitore indicati nel Modulo di Richiesta.

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

Fermo restando quanto previsto dal precedente Articolo 23 in merito alla rendicontazione periodica, se non è escluso dalla legge o dal Contratto, il Titolare può sempre richiedere che, in alternativa all'invio in forma scritta a mezzo posta, la Banca e/o il Gestore gli fornisca le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole. La Banca e/o il Gestore può, per esempio, utilizzare la posta elettronica – all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta dal Titolare o al diverso indirizzo successivamente comunicato – il telegramma, il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale.

Le comunicazioni telefoniche possono essere registrate. Le comunicazioni e le informazioni di cui sopra, possono anche essere messe a disposizione del Cliente sul sito Internet, dandone apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail. Resta ferma la possibilità del Titolare di cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione utilizzata, comunicandolo al Gestore, con le modalità precedentemente indicate.

Se il Titolare è un minorenne o una persona soggetta a tutela/

curatela/amministrazione di sostegno, l'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento ai sensi del Contratto o da esso consentito, sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno indicati nel Modulo di Richiesta.

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

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

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

#### **Articolo 44 – Comunicazioni alla Banca e al Gestore**

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

- a) se indirizzate alla Banca, al seguente indirizzo:
  - Banca Mediolanum S.p.A. – Via Ennio Doris – Palazzo Meucci – 20079 Basiglio (MI);
- b) se indirizzate al Gestore, al seguente indirizzo:
  - Nexi Payments S.p.A. – Corso Sempione numero 55 – 20149 Milano.

Per le comunicazioni e i servizi diretti al Servizio Clienti, nonché in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), il Titolare dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo relativo alla Carta.

#### **Articolo 45 – Reclami, ricorsi e conciliazioni**

Il Titolare può presentare reclami alla Banca, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti: Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI); indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@mediolanum.it); indirizzo pec [ufficioreclami@pec.mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@pec.mediolanum.it) oppure tramite sito internet – sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 0290492649.

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente. La Banca darà riscontro al reclamo entro 15 giornate lavorative dalla sua ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Al reclamo sarà dato riscontro entro 15 (quindici) giornate lavorative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora l'Emittente venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre al Cliente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate lavorative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza dell'Emittente. Nei casi di risposta interlocutoria, l'Emittente dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate lavorative. Se l'Emittente non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Cliente non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF, il Titolare può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito

[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). Le modalità per la messa a disposizione della Guida sono reperibili anche attraverso il Servizio Clienti.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, il Titolare può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo alla Banca, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, numero 28).

Fatto salvo quanto sopra previsto in tema di ricorsi, in caso di controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione, il consumatore ha diritto di proporre un ricorso al competente organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie online (ADR). L'elenco degli ADR è accessibile tramite la piattaforma di risoluzione delle controversie online europea ("piattaforma ODR") disponibile sul sito <http://ec.europa.eu/odr>.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Banca delle norme di cui al Titolo II del Decreto Legislativo II/2010, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi del combinato disposto degli articoli 39 e 2, comma 4, lettera a) del Decreto Legislativo II/2010 e successive modificazioni).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Banca in relazione all'emissione di Moneta Elettronica e alla gestione del relativo circuito di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'Articolo 32 del Decreto Legislativo II/2010 e successive modificazioni).

Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it).

#### **Articolo 46 – Lingua del Contratto, legge applicabile e Foro competente**

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

Se il Cliente riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro dove il Cliente ha la residenza o il domicilio eletto.

Se il Cliente non riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.