

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### Art. 1 – Premessa

Le seguenti norme costituiscono, unitamente al Foglio Informativo e al Modulo di Apertura, il contratto (di seguito il “**Contratto**”) tra il Cliente e BFF Bank S.p.A. (di seguito la “**Banca**”).

La Banca, in tempo utile prima della sottoscrizione del Modulo di Apertura, ha messo a disposizione del Cliente, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole:

- a) la Guida relativa all'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario;
- b) il Foglio Informativo, contenente informazioni sulla Banca, sulle condizioni, sulle principali caratteristiche e sui rischi del servizio dalla medesima offerto, nonché sulle relative condizioni economiche.

In deroga a quanto previsto dai commi precedenti, in caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, la Banca, in tempo utile prima della sottoscrizione del Contratto, ha messo a disposizione del Cliente, mediante la medesima tecnica impiegata per la conclusione del contratto:

- a) la Guida relativa all'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario;
- b) il Foglio Informativo, contenente informazioni sulla Banca, sulle condizioni, sulle principali caratteristiche e sui rischi del servizio dalla medesima offerto, nonché sulle relative condizioni economiche, unitamente, in caso di clientela consumatrice, al separato documento precontrattuale contenente le ulteriori informazioni previste dalla normativa in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori comprensive, tra l'altro, delle modalità e dei termini per l'esercizio del diritto di recesso, ivi inclusa l'indicazione dell'esistenza, delle modalità di accesso e della collocazione della funzione di recesso resa disponibile dalla Banca per i contratti conclusi tramite interfaccia online, nonché delle informazioni relative all'eventuale personalizzazione delle condizioni economiche sulla base di processi decisionali automatizzati.

La Banca mette comunque a disposizione del Cliente la documentazione indicata nelle precedenti lettere a) e b) sul Sito *Internet*, nell'apposita sezione dedicata alla trasparenza accessibile dalla *home page*.

Al Cliente classificato come Consumatore, portatore di disabilità, incluse quelle visive, la Banca fornisce, su richiesta, le informazioni precontrattuali previste dalla normativa in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori di cui alla precedente lettera b), in formati adeguati e accessibili, idonei a garantirne la piena fruibilità.

In caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza nei confronti di clientela consumatrice, la Banca, in tempo utile prima della conclusione del Contratto, ha messo a

disposizione del Cliente, gratuitamente, chiarimenti adeguati in merito ai servizi oggetto del presente Contratto, al fine di consentire allo stesso di valutare se il Contratto e gli eventuali servizi accessori siano adeguati alle sue esigenze e alla propria situazione finanziaria. Qualora tali chiarimenti siano stati messi a disposizione mediante strumenti online, resta ferma la facoltà del Cliente di richiedere l'intervento umano, nella medesima lingua in cui sono state rese disponibili le informazioni precontrattuali previste dalla normativa in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori di cui alla precedente lettera b). Il diritto del Cliente di richiedere e ottenere l'intervento umano è riconosciuto sia nella fase precontrattuale sia, in presenza di giustificati motivi, successivamente alla conclusione del Contratto. Per casi giustificati si intendono a titolo esemplificativo, gravi difficoltà per il consumatore o la necessità di ottenere ulteriori chiarimenti in merito alle condizioni applicate.

Prima della conclusione del Contratto la Banca ha altresì consegnato gratuitamente al Cliente, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, una copia completa di queste condizioni generali di Contratto (di seguito "**Condizioni Generali di Contratto**"), del Modulo di Apertura, del Modulo standard per le informazioni da fornire ai depositanti e del Foglio Informativo, riportato quale frontespizio del Contratto per farne parte integrante.

Al momento della stipula del Contratto, il Cliente riceve una copia del Contratto da conservare.

In qualsiasi momento del rapporto, il Cliente può richiedere alla Banca copia cartacea del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore.

Il Cliente può accedere ai servizi offerti dalla Banca attraverso il Sito *Internet* come meglio descritto al successivo art. 9, nonché attraverso le altre tecniche di comunicazione a distanza che la Banca renderà disponibili. L'introduzione di nuove tecniche di comunicazione a distanza o la modifica di quelle esistenti dovrà essere tempestivamente comunicata al Cliente e non costituisce modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

## **Art. 2 – Oggetto del Contratto**

Il conto deposito (di seguito il "**Conto Deposito**") è un contratto di deposito in forza del quale la Banca acquista la proprietà delle somme depositate dal Cliente e si obbliga a restituirle a richiesta del medesimo, alla scadenza dell'eventuale termine convenuto ovvero secondo quanto previsto dal successivo art. 3, riconoscendo su tali somme una remunerazione corrispondente agli interessi pattuiti e maturati.

Sulle somme depositate dal Cliente sono riconosciuti gli interessi nella misura del Tasso Base indicato nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto.

Qualora il Cliente decida di assoggettare le somme a vincolo potrà godere di un Tasso Migliorativo secondo quanto disciplinato nel successivo art. 3.

La valuta di denominazione del Conto Deposito è l'euro.

Le operazioni di pagamento sono effettuate nella valuta di denominazione del Conto Deposito.

### **Art. 3 – Vincoli sulle somme depositate**

Nel corso del rapporto, il Cliente potrà individuare la tipologia di vincolo e il periodo di tempo per il quale il medesimo si impegna a mantenere sul Conto tutte o parte delle somme depositate, scegliendo tra le opzioni indicate nel Foglio Informativo tempo per tempo in vigore (c.d. "vincolo").

L'importo delle somme per le quali viene richiesta la costituzione del vincolo non può essere inferiore all'importo indicato nel Foglio Informativo tempo per tempo vigente.

Il Cliente può costituire vincoli di diversa tipologia e durata accedendo all'area personale del Sito *Internet*, dell'App della Banca o tramite il diverso canale reso disponibile tempo per tempo dalla Banca stessa. Non è consentito al Cliente modificare la durata di un vincolo pattuito.

Il Cliente può costituire due tipologie di vincoli:

- il Vincolo Facto;
- il Vincolo Facto Plus.

In caso di attivazione di un Vincolo Facto, le somme rimangono interamente indisponibili per tutto il periodo di tempo pattuito senza la possibilità per il Cliente di richiederne anticipatamente la restituzione alla Banca.

Qualora il Cliente abbia attivato un Vincolo Facto Plus avrà diritto di richiedere, a partire dalla Giornata Lavorativa successiva alla relativa attivazione, di svincolare anticipatamente parte delle somme vincolate, nella misura massima riportata nel Foglio Informativo vigente al momento della costituzione del vincolo medesimo. In ogni caso, con riferimento a ciascun Vincolo Facto Plus, non sarà possibile impartire più di una richiesta di svincolo nella medesima giornata.

La richiesta di svincolo dovrà avvenire nel rispetto dell'importo minimo svincolabile previsto nel Foglio Informativo vigente al momento della costituzione del vincolo.

Il Cliente può impartire l'ordine di svincolo accedendo all'area personale del Sito *Internet* o tramite il diverso canale reso disponibile dalla Banca. Le somme svincolate saranno rese disponibili dalla Banca a partire dalla Giornata lavorativa successiva al ricevimento della richiesta.

La richiesta di svincolo si intende efficace nel giorno di ricezione della relativa richiesta. In caso di svincolo, sino alla data di efficacia della relativa richiesta, la Banca riconoscerà il

Tasso Migliorativo applicabile alla tipologia di vincolo in essere sull'intera somma originariamente vincolata. Successivamente a tale data, il Tasso Migliorativo applicabile sarà riconosciuto sulle sole somme che permangono assoggettate a vincolo.

Sulle somme vincolate il Cliente gode di un Tasso Migliorativo, variabile in funzione della tipologia e della durata del vincolo prescelta.

Le condizioni economiche riguardanti gli interessi sulle somme vincolate resteranno immutate per tutta la durata del vincolo. Nel caso di rinnovo e/o costituzione di nuovi vincoli, gli interessi applicabili saranno quelli riferiti alla tipologia di vincolo prescelta e riportati nel Foglio Informativo vigente al momento della costituzione del nuovo vincolo.

Alla scadenza dei periodi di vincolo pattuiti, il Cliente potrà:

- trasferire le somme svincolate sul Conto Predefinito di cui al successivo art. 8;
- lasciare depositate le somme svincolate sul Conto Deposito, usufruendo del Tasso Base applicabile nella misura indicata nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto;
- richiedere alla Banca, nel rispetto dell'importo minimo vincolabile previsto nel Foglio Informativo vigente al momento della richiesta, di assoggettare le somme svincolate ad un nuovo vincolo, tramite il Sito *Internet* o il diverso canale che la Banca potrà attivare previa comunicazione al Cliente.

La Banca si riserva la facoltà di non accettare richieste di costituzione di vincolo successive a quella iniziale, dandone tempestiva comunicazione al Cliente.

#### **Art. 4 – Accredito degli interessi**

Gli interessi sulle somme depositate vengono riconosciuti al Cliente nella misura pattuita ed indicata nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto.

In conformità a quanto previsto al precedente art. 3, comma 11, nel caso di rinnovo e/o costituzione di nuovi vincoli, gli interessi applicabili saranno quelli riportati nel Foglio Informativo vigente al momento della costituzione del nuovo vincolo.

Nel Foglio Informativo sono altresì indicati la periodicità e le modalità con cui sono liquidati gli interessi.

#### **Art. 5 – Conclusione del Contratto**

Con la firma del Modulo di Apertura, il Cliente accetta le Condizioni Generali di Contratto e le condizioni economiche riportate nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto, che regolano il Conto Deposito, nonché conferma espressamente la volontà di voler utilizzare i servizi di pagamento resi disponibili dalla Banca anche mediante la rete internet.

Il Contratto si intende concluso nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione della Banca di accettazione del Modulo di Apertura.

La Banca si riserva, in ogni caso, la facoltà di non accettare la richiesta di apertura del Cliente in considerazione delle proprie procedure interne di valutazione.

L'efficacia del Contratto è comunque condizionata alle seguenti circostanze:

- che il cliente abbia firmato digitalmente il contratto ai sensi degli artt. 20 e 21 del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82;
- che il riconoscimento mediante SPID, CIE o VIDEOSELFIE abbia restituito esito positivo;
- che la Banca abbia adempiuto agli obblighi di adeguata verifica ai sensi della normativa antiriciclaggio;
- che la Banca abbia ricevuto, dal conto indicato dal cliente come "conto predefinito", il primo versamento sul Conto Deposito;
- che la Banca abbia ricevuto le eventuali informazioni necessarie per le verifiche di cui al successivo art. 8, comma 5.

In caso di positiva conclusione del Contratto e di realizzazione delle condizioni di cui al precedente comma, gli interessi sulle somme depositate decorrono dalla data valuta del bonifico disposto dal Cliente.

Resta inteso che il Cliente non potrà operare sul Conto Deposito fino a quando il Contratto non sia divenuto efficace.

## **Art. 6 – Identificazione del Cliente**

All'atto della conclusione del Contratto e per l'intera durata del rapporto il Cliente è tenuto a fornire alla Banca i propri dati e tutte le informazioni necessarie e aggiornate richieste dal Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231 in materia di antiriciclaggio e di prevenzione del finanziamento del terrorismo, nonché dalle procedure Lavorative tempo per tempo adottate dalla Banca, al fine di assicurare la conformità alle vigenti disposizioni normative e la sicurezza delle transazioni. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente alla Banca ogni cambiamento di indirizzo, anche di posta elettronica, recapito telefonico e ogni variazione delle informazioni fornite in precedenza.

Qualora il Cliente non ottemperi a tale obbligo e non fornisca tutta la documentazione e/o le informazioni richieste a tal fine dalla Banca, quest'ultima, in conformità alle disposizioni tempo per tempo applicabili, si asterrà dall'instaurare il rapporto continuativo, ovvero potrà valutare di bloccare l'operatività del Cliente fino a che il medesimo non abbia fornito tutti i documenti e le informazioni richieste e avrà comunque diritto di porre fine al medesimo rapporto se già in essere.

Nei propri contatti telematici (Sito *Internet*) con la Banca, il Cliente accede al Conto Deposito tramite i Codici di Accesso indicati al successivo art. 9, ferma restando la facoltà per la Banca di acquisire i dati anagrafici del Cliente. La Banca può modificare i sistemi di identificazione del Cliente e quelli di sicurezza dandone preventiva comunicazione al Cliente stesso.

Il Cliente prende atto che, in sede di esecuzione di operazioni a valere sul Conto Deposito, sarà tenuto a dichiarare di volta in volta se le predette operazioni sono effettuate per conto del Cliente medesimo, ovvero di un diverso soggetto (c.d. titolare effettivo). Qualora il Cliente non comunichi espressamente che l'operazione è posta in essere per conto di un diverso soggetto, la Banca presumerà che l'operazione venga effettuata nell'interesse del Cliente titolare del Conto Deposito.

### **Art. 7 – Rapporti cointestati**

Il Conto Deposito può essere cointestato ad un numero massimo di due persone.

Ogni cointestatario può effettuare disposizioni e operazioni separatamente, ivi inclusa l'estinzione del rapporto, con piena liberazione della Banca anche nei confronti dell'altro cointestatario e senza che la stessa sia tenuta a darne comunicazione all'altro cointestatario.

I cointestatori rispondono in solido fra loro nei confronti della Banca per tutte le obbligazioni che dovessero sorgere, per qualsiasi ragione, anche per atto o fatto di un solo cointestatario.

Nel caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatori del rapporto, l'altro cointestatario conserva il diritto di disporre autonomamente qualsiasi operazione attinente al rapporto. Analogo diritto spetterà agli eredi del cointestatario e al legale rappresentante del cointestatario dichiarato incapace. In caso di pluralità di eredi ciascuna operazione dovrà essere disposta con il consenso unanime degli stessi.

Nei casi di cui al precedente comma la Banca sarà legittimata a dare esecuzione alle disposizioni ricevute senza alcun obbligo di informare e/o consultare preventivamente l'altro cointestatario, fatto salvo il caso in cui il cointestatario medesimo, gli eredi del cointestatario deceduto, ovvero il legale rappresentante del cointestatario dichiarato incapace abbiano preventivamente notificato per iscritto alla Banca la propria opposizione all'esecuzione di atti disposti da uno dei predetti soggetti.

Salvo diverse istruzioni impartite per iscritto, le comunicazioni della Banca sono inviate all'indirizzo del primo intestatario e sono efficaci anche nei confronti dell'altro intestatario.

### **Art. 8 – Conto Predefinito**

Il Cliente, al fine di operare sul Conto Deposito, è tenuto a comunicare alla Banca, nel Modulo di Apertura, un rapporto di conto corrente di cui il medesimo risulta unico intestatario (di seguito il "**Conto Predefinito**").

Può essere utilizzato come Conto Predefinito esclusivamente un conto corrente bancario aperto presso banche autorizzate a svolgere l'attività bancaria in Italia.

Se il Conto Deposito è cointestato, il Conto Predefinito deve essere intestato esclusivamente ai soggetti cointestatari del Conto Deposito.

Il Conto Predefinito è l'unico conto corrente dal quale il Cliente può trasferire le somme sul Conto Deposito e verso il quale le somme possono essere accreditate dal Conto Deposito.

La Banca considererà quale Conto Predefinito il conto corrente indicato in fase di apertura rapporto e da cui dovrà pervenire il primo versamento sul Conto Deposito, previa positiva verifica da parte della stessa del rispetto dei requisiti di cui ai precedenti commi.

Nel corso del rapporto il Cliente ha la facoltà di modificare il Conto Predefinito, purché lo stesso risponda ai requisiti indicati nei precedenti commi.

#### **Art. 9 – Accesso al Conto Deposito**

Il Cliente accede al Conto Deposito e impartisce le disposizioni tramite il Sito *Internet* e l'App della Banca, utilizzando i Codici di Accesso forniti dalla Banca medesima.

Nel rispetto delle condizioni e dei limiti (anche temporali in relazione alle diverse misure di sicurezza tempo per tempo adottate) stabiliti nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, il Cliente potrà richiedere alla Banca di effettuare operazioni e interrogazioni, ovvero impartire le proprie istruzioni anche attraverso strumenti e/o applicazioni che la Banca tempo per tempo potrà mettere a disposizione.

Il Cliente prende inoltre atto che per accedere al Sito *Internet* della Banca, per effettuare operazioni dispositive tramite la rete internet o effettuare qualsiasi altra azione tramite un canale a distanza che possa comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi, la Banca si riserva la facoltà di richiedere una forma di autenticazione forte.

Il Cliente è responsabile dell'utilizzo e della manutenzione dei dispositivi (es. computer, tablet, smartphone) di cui si avvale per accedere al Sito *Internet*. Il Cliente deve disporre di software utili a evitare accessi o utilizzi non autorizzati nonché a prevenire e rimuovere eventuali programmi che possono inficiare l'efficienza e la sicurezza dei dispositivi stessi. La Banca verifica l'identità e la legittimazione del Cliente sulla base della corrispondenza tra i Codici di Accesso assegnati. L'utilizzo dei Codici di Accesso costituisce prova unica e sufficiente dell'avvenuta identificazione del Cliente.

Il Cliente è responsabile della custodia dei Codici di Accesso ed è tenuto a usarli con la dovuta diligenza e non può in alcun caso darli in uso o concederli a terzi. Qualunque uso improprio dei Codici di Accesso, da chiunque e in qualsiasi modo effettuato, rimane a esclusivo rischio del Cliente, il quale riconosce fin d'ora valide tutte le operazioni effettuate dalla Banca in relazione ai servizi prestati.

In caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso (ovvero sospetto di uso) non autorizzato dei Codici di Accesso, il Cliente è tenuto a informare immediatamente la Banca telefonando al Servizio Clienti (contattando il Numero Verde 800.538.077) o tramite email a [info-contofacto@bff.com](mailto:info-contofacto@bff.com). La Banca provvede a bloccare i Codici di Accesso nei tempi tecnici regolarmente necessari. Il Cliente dovrà fornire conferma scritta della propria comunicazione mediante lettera raccomandata o pec entro le successive 48 ore.

Dopo la comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato dei Codici di Accesso, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'eventuale utilizzo dei Codici di Accesso, salvo che abbia agito in modo fraudolento, o non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei Codici di Accesso.

Prima della comunicazione invece, il cliente è responsabile fino all'importo di 50 Euro della perdita derivante dall'utilizzo indebito dei Codici di Accesso. Il limite di importo non si applica se il Cliente ha agito con dolo o colpa grave, ovvero non ha adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei Codici.

Il Cliente non sopporta alcuna perdita qualora la Banca non abbia adempiuto al proprio obbligo di mettere a disposizione strumenti adeguati affinché il Cliente possa eseguire le dovute comunicazioni in merito a tale smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito.

Infine, nel caso in cui la perdita sia stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o intermediari della Banca, il Cliente non sopporterà alcuna perdita.

La Banca può modificare le modalità di accesso descritte nel presente articolo inviando apposita comunicazione al Cliente, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza.

La Banca può altresì bloccare o sospendere in qualsiasi momento l'accesso al servizio e le singole operazioni di pagamento in caso di sospetto di utilizzo fraudolento o non autorizzato o per ragioni di efficienza e sicurezza, preavvisando i Clienti, ove possibile, prima del blocco o, al più tardi entro il giorno successivo, anche mediante tecniche di comunicazione a distanza, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto 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. In tali casi la Banca indica la procedura da seguire per ripristinare l'ordinaria operatività. Al venir meno delle ragioni che hanno giustificato il blocco o la sospensione, la Banca riattiva l'accesso al servizio. Ove la Banca non vi abbia già provveduto, il Cliente può in ogni caso telefonare al Servizio Clienti (contattando il Numero Verde 800.538.077).

La Banca provvede a fornire tramite il Sito *Internet* informazioni aggiornate sulle procedure di sicurezza relative all'operatività via internet.

Nell'ambito del proprio *Sito Internet*, la Banca garantisce, in ogni caso, comunicazioni tramite canali sicuri e protetti. Con l'espressione "canali sicuri e protetti" si intende una

modalità di comunicazione utilizzata dalla Banca che garantisce l'autenticità del messaggio da parte della Banca e la protezione dei dati comunicati dal Cliente alla Banca.

#### **Art. 10 – Versamenti**

Il Cliente può versare denaro sul Conto Deposito esclusivamente mediante bonifico bancario a valere sul Conto Predefinito.

La Banca si riserva la facoltà di non accettare versamenti successivi a quelli già effettuati, dandone tempestiva comunicazione al Cliente.

Per l'intera durata del Contratto, l'importo complessivamente depositato sul Conto Deposito non potrà eccedere il limite massimo previsto dal Foglio Informativo frontespizio del Contratto.

La valuta applicata all'accreditamento determina la decorrenza degli interessi.

#### **Art. 11 – Prelevamenti**

Il Cliente può prelevare denaro dal Conto Deposito, entro il limite del saldo liquido e disponibile, esclusivamente mediante trasferimento con bonifico bancario sul Conto Predefinito.

Le richieste di prelevamento dovranno essere trasmesse dal Cliente mediante l'apposita funzionalità disponibile nell'area personale del Sito *Internet* o tramite i diversi canali che la Banca potrà attivare previa comunicazione al Cliente. Ogni prelevamento disposto dal Cliente è effettuato a valere sulle eventuali somme non soggette a vincolo.

Il Cliente non potrà, in ogni caso, richiedere la restituzione delle somme oggetto di vincolo prima della scadenza del vincolo medesimo, fatto salvo quanto previsto in caso di attivazione di un Vincolo Facto Plus (in tal caso il Cliente potrà richiedere di svincolare anticipatamente le somme assoggettate a vincolo nel rispetto di quanto previsto dal precedente art. 3).

In mancanza del consenso l'operazione è considerata non autorizzata e non viene eseguita.

Il Cliente prende atto che l'ordine di pagamento eseguito in coerenza con il codice identificativo (IBAN) del Conto Predefinito si ritiene eseguito correttamente per quel che concerne il beneficiario e/o il conto indicato dal codice stesso.

#### **Art. 12 – Ricezione degli ordini di prelevamento e revoca**

Gli ordini di prelevamento si considerano ricevuti quando il sistema informativo della Banca prende in carico la disposizione del Cliente autorizzata con l'inserimento dei Codici di Accesso.

Se il momento di ricezione non coincide con una Giornata Lavorativa per la Banca, l'ordine di prelevamento si considera ricevuto nella prima Giornata Lavorativa successiva. In ogni caso, il Cliente prende atto che gli ordini di pagamento si considerano ricevuti dalla Banca nella Giornata Lavorativa successiva se pervengono alla stessa successivamente al Termine della Giornata Lavorativa stabilita nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto.

Se l'esecuzione dell'ordine deve avvenire in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui sono messi a disposizione i fondi, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto. Ove il giorno convenuto non sia una Giornata Lavorativa per la Banca l'ordine s'intende ricevuto la Giornata Lavorativa successiva.

Il Cliente può revocare le disposizioni impartite finché l'ordine di eseguire il prelevamento non sia divenuto irrevocabile. Dal momento in cui la Banca riceve la revoca del consenso ad eseguire il prelevamento, il prelevamento non può essere considerato autorizzato dal Cliente.

Gli ordini di cui al comma 1 del presente articolo si considerano irrevocabili una volta che questi sono stati ricevuti dalla Banca ai sensi del medesimo comma.

Gli ordini di cui al comma 2 del presente articolo si considerano irrevocabili dalla fine della Giornata Lavorativa precedente il giorno concordato per l'avvio dell'esecuzione. Allo scopo, nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto è indicato il Termine della Giornata Lavorativa.

Decorso i termini entro cui il Cliente può revocare l'ordine, quest'ultimo può essere revocato solo con il consenso della Banca. In tali casi, la Banca si riserva di addebitare al Cliente le spese connesse alla revoca.

### **Art. 13 – Rifiuto dell'esecuzione di una disposizione**

Fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 10, comma 2, in relazione al deposito di somme aggiuntive, quando le condizioni previste dal presente Contratto sono soddisfatte, la Banca non può rifiutarsi di eseguire le disposizioni ricevute dal Cliente, salvo che l'esecuzione delle medesime sia contraria a norme imperative o sia impossibile procedere all'esecuzione dell'operazione per errore materiale del Cliente nel conferimento dell'ordine o per motivi obiettivamente giustificati legati alla sicurezza del bonifico nonché al sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento del bonifico stesso.

In tal caso, la Banca, entro i termini per l'esecuzione dell'operazione, informa il Cliente, anche mediante tecniche di comunicazione a distanza, che l'ordine di pagamento non è stato eseguito e, ove possibile, indica le ragioni a sostegno del rifiuto all'esecuzione.

Nel caso in cui il rifiuto sia stato determinato da errori materiali del Cliente, oppure per motivi obiettivamente giustificati legati alla sicurezza del bonifico nonché al sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento del bonifico la Banca, nella comunicazione di cui al comma precedente, indica la procedura da seguire al fine rispettivamente di correggere l'errore materiale oppure di rendere eseguibile il pagamento bloccato per i richiamati motivi di sicurezza. All'interno della comunicazione la Banca preciserà altresì le specifiche modalità di contatto da parte del Cliente.

Resta inteso che ove il rifiuto all'esecuzione di un ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, la Banca avrà diritto al rimborso delle spese sostenute per la comunicazione di cui al comma 2.

In ogni caso, un ordine di pagamento di cui sia stata legittimamente rifiutata l'esecuzione si considera come non ricevuto.

#### **Art. 14 – Modalità di esecuzione delle disposizioni**

La Banca esegue le disposizioni del Cliente secondo le modalità descritte nel Contratto. Tuttavia, se ricorre un giustificato motivo, la Banca può rifiutarsi di assumere l'incarico richiesto, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza.

In assenza di specifiche istruzioni da parte del Cliente, la Banca determina le modalità di esecuzione degli incarichi secondo la diligenza adeguata alla propria condizione professionale e tenendo conto degli interessi del Cliente e della natura degli incarichi.

In caso di versamento, l'importo dell'operazione è accreditato sul Conto Deposito non appena i fondi sono accreditati sul conto della Banca. In caso di prelevamento, la Banca assicura che dal momento della ricezione dell'ordine di disposizione ai sensi dell'art. 12, l'importo del prelevamento è accreditato sul Conto Predefinito entro la fine della prima Giornata Lavorativa successiva.

In ogni caso, la data di valuta dell'addebito sul Conto Deposito delle operazioni disposte non può precedere la Giornata Lavorativa in cui l'importo dell'operazione è addebitato.

La Banca, nell'esecuzione delle disposizioni impartite dal Cliente trasferisce l'importo integrale dell'operazione di pagamento e non trattiene spese sull'importo trasferito.

La Banca provvede, per ogni operazione eseguita, a consegnare tempestivamente al Cliente una ricevuta contenente tutte le informazioni necessarie ad identificare l'operazione e le

caratteristiche essenziali della medesima (quali l'importo, le spese, la data valuta dell'addebito/accredito).

Tale informativa è resa disponibile gratuitamente su supporto durevole mediante tecniche di comunicazione a distanza, o se ciò non è possibile, tramite posta ordinaria, all'indirizzo di corrispondenza indicato dal Cliente nel Modulo di Apertura.

La Banca non addebita al Cliente spese in relazione agli obblighi di informativa previsti dal presente articolo o dalla normativa vigente. Tuttavia, se il Cliente richiede informazioni aggiuntive o più frequenti oppure la trasmissione di informazioni con strumenti diversi da quelli specificati nel presente Contratto, la Banca si riserva il diritto di addebitare le relative spese, in misura ragionevole e proporzionata ai costi effettivamente sostenuti dalla stessa.

#### **Art. 15 – Operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite**

Se il Cliente viene a conoscenza dell'esecuzione di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita (ossia non conforme all'ordine o alle istruzioni impartite) deve comunicarlo alla Banca per iscritto, secondo le modalità stabilite nell'art. 24, richiedendo la rettifica dell'operazione.

La comunicazione di cui al precedente comma deve essere effettuata senza indugio e comunque entro 13 (tredici) mesi da quando il Cliente riceve la conferma dell'esecuzione dell'operazione di pagamento. In ogni caso, tale termine non opera se la Banca ha omesso di fornire o di mettere a disposizione del Cliente la comunicazione di conferma dell'esecuzione dell'operazione di pagamento.

Spetta alla Banca provare che l'operazione di pagamento sia stata autenticata, correttamente, registrata e contabilizzata e che non è stata influenzata dal malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o da altri inconvenienti.

La Banca rimborsa al Cliente l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata, non eseguita o eseguita non correttamente, immediatamente e comunque non oltre la fine della Giornata Lavorativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito, ripristinando la situazione del conto come se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo. In alternativa, il Cliente può scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo l'esecuzione dell'operazione di pagamento. Il rimborso dell'importo dell'operazione di pagamento è da intendersi salvo buon fine; tale condizione implica che la disponibilità delle somme accreditate non sia definitiva, in quanto soggetta alla positiva conclusione di una più ampia attività istruttoria svolta dalla Banca, finalizzata alla valutazione della sussistenza dei presupposti per procedere al rimborso delle somme. Qualora, infatti, la Banca dimostri che l'operazione di pagamento era stata correttamente autorizzata oppure che è conseguenza di una azione colposa o dolosa del Cliente, ha diritto di richiedere ed ottenere la restituzione dell'importo precedentemente rimborsato. In tali

casi la Banca procederà al riaddebito automatico del Conto Deposito, stornando il precedente accredito entro.

In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso di cui ai precedenti capoversi, dandone immediata comunicazione al Cliente e alla Banca d'Italia. La Banca può, in ogni caso, ottenere la restituzione dell'importo rimborsato qualora sia successivamente dimostrato che il pagamento era stato autorizzato. In tale caso la Banca ha il diritto di richiedere al Cliente la restituzione dell'importo rimborsato.

### **Art. 16 – Responsabilità della Banca nella prestazione del servizio**

Fermo restando l'obbligo di comunicazione di cui al precedente art. 15:

- i) quando l'operazione di pagamento è disposta dal Cliente pagatore, 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 provare al Cliente ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'operazione. In tale caso, il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è responsabile nei confronti del beneficiario della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento;
- ii) quando la Banca è responsabile ai sensi del punto (i), rimborsa al Cliente senza indugio e comunque entro la fine della Giornata Lavorativa successiva a quella in cui prende atto o riceve una comunicazione in merito, l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e ripristina la situazione del conto come se l'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del Cliente non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo.
- iii) qualora invece il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario sia responsabile ai sensi del punto (i), mette senza indugio l'importo dell'operazione di pagamento a disposizione del beneficiario o accredita immediatamente l'importo corrispondente sul conto di pagamento del beneficiario medesimo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento di quest'ultimo non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al beneficiario in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento.
- iv) nel caso in cui la Banca, agendo in qualità di prestatore di servizi di pagamento del Cliente beneficiario, non sia responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un'operazione di pagamento ai sensi dei punti che precedono, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore è responsabile nei confronti del pagatore ed è tenuto a rimborsare al pagatore senza indugio l'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto. Ove per l'esecuzione dell'operazione sia stato addebitato un conto di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore riporta quest'ultimo allo stato in cui si

sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del pagatore non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo.

La Banca non sarà ritenuta responsabile qualora dimostri di aver eseguito l'operazione in conformità con le norme che regolano i singoli servizi e che, dunque, le somme sono state messe a disposizione del beneficiario o addebitate al Cliente pagatore nel rispetto dei termini di esecuzione previsti o con un lieve ritardo.

In ogni caso, quando un'operazione non è eseguita o è eseguita non correttamente, la Banca si adopera senza indugio, su richiesta del Cliente, per rintracciare l'operazione ed informa il Cliente medesimo del risultato.

Resta ferma la responsabilità della Banca per tutte le spese ed interessi imputati al Cliente a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento.

La Banca non è responsabile della mancata, tardiva o inesatta esecuzione dell'ordine se il Cliente, all'atto del conferimento dell'ordine, ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'operazione di pagamento o se la banca del beneficiario ha ricevuto l'importo nei tempi di esecuzione concordati o con un lieve ritardo.

La Banca è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione in conformità con il codice identificativo indicato dal Cliente, anche se quest'ultimo ha fornito informazioni ulteriori rispetto all'identificativo stesso. La Banca, in ogni caso, compirà ogni ragionevole sforzo per recuperare i fondi oggetto dell'operazione, riservandosi di addebitare al Cliente le spese relative. Qualora non sia possibile il recupero dei fondi, su richiesta scritta del Cliente, la Banca fornirà al medesimo le informazioni disponibili e utili ai fini delle azioni di tutela.

La Banca non risponde delle conseguenze derivanti da caso fortuito o da cause ad essa non imputabili (fra le quali si indicano, a puro titolo di esempio, quelle dipendenti da scioperi anche del proprio personale o da disservizi in genere), da ogni impedimento od ostacolo di forza maggiore che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza, nonché qualora abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

#### **Art. 17 – Prova degli ordini e disposizioni**

La Banca ed il Cliente si danno reciprocamente atto che la prova delle disposizioni impartite dal Cliente e di quelle eseguite sarà validamente fornita per mezzo delle scritture contabili della Banca, nonché delle registrazioni eventualmente effettuate su supporto informatico o su altro supporto equivalente, anche in via automatica.

### **Art. 18 – Diligenza della Banca nei rapporti con il Cliente**

Nei rapporti con il Cliente, la Banca opera secondo criteri di diligenza adeguati alla propria condizione professionale e alla natura dell'attività svolta, secondo quanto previsto dall'art. 1176, comma 2, cod. civ.

La Banca osserva, inoltre, le norme dettate dal Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia), dal Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 e dalle relative disposizioni di attuazione ed è soggetta alla vigilanza e ai controlli della Banca d'Italia, Via Nazionale 91, 00184 - Roma.

### **Art. 19 – Deposito firme e poteri di rappresentanza**

Il Cliente è tenuto a indicare per iscritto le persone autorizzate a rappresentarlo nei suoi rapporti con la Banca, precisando gli eventuali limiti delle facoltà loro conferite. In difetto, il delegato potrà esercitare ogni facoltà contrattuale, esclusa l'estinzione del rapporto.

Il Cliente e i soggetti a qualsiasi titolo autorizzati a operare nei rapporti con la Banca sono tenuti a depositare la propria firma.

Il Cliente e i soggetti da lui delegati sono tenuti ad utilizzare, nei rapporti con la Banca, la propria sottoscrizione autografa in forma grafica corrispondente alla firma depositata, ovvero – previo accordo tra le parti – nelle forme consentite dalle leggi vigenti.

Salvo disposizione contraria, l'autorizzazione conferita a un soggetto a disporre sul rapporto non determina revoca implicita delle autorizzazioni precedentemente conferite ad altri soggetti.

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

Il Cliente può revocare o modificare le facoltà concesse alle persone autorizzate, informando il rappresentante dell'intervenuta revoca o della modifica delle facoltà conferitegli.

Dal canto loro, le persone autorizzate a rappresentare il Cliente possono rinunciare al potere di rappresentanza loro conferito.

In ogni caso, la Banca deve essere informata con apposita comunicazione, inviata a mezzo lettera raccomandata, anche quando le revoche, modifiche e rinunce siano state depositate e pubblicate ai sensi di legge o comunque rese di pubblico dominio.

Decorse 3 (tre) Giornate Lavorative dalla data di ricezione della comunicazione di cui sopra, la Banca non potrà più assumere o assolvere incarichi su disposizione del soggetto non più autorizzato.

Le altre cause di cessazione delle facoltà di rappresentanza diverse dalla revoca o dalla rinuncia (quali, ad esempio, la perdita della capacità di agire da parte del soggetto autorizzato) non sono opponibili alla Banca sino a quando essa non ne abbia avuto notizia legalmente certa.

### **Art. 20 – Garanzia e compensazione**

La Banca, a garanzia di ogni suo credito verso il Cliente, presente o futuro, anche se non liquido ed esigibile ed anche se cambiario, ha diritto di pegno e di ritenzione su tutti i titoli e i valori di pertinenza del Cliente che siano per qualsiasi ragione detenuti dalla Banca o pervengano ad essa successivamente.

Quando tra la Banca e il Cliente esistono più rapporti di qualsiasi genere o natura 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 (art. 1186 cod. civ.), 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.

Se il Conto Deposito è intestato a più persone, la Banca ha facoltà di valersi dei diritti di cui ai due commi precedenti, sino a concorrenza dell'intero credito risultante, anche nei confronti di conti e di rapporti di pertinenza dei singoli cointestatari.

La facoltà di compensazione di cui al precedente comma 3 è esclusa nei rapporti in cui il Cliente sia un Consumatore.

### **Art. 21 – Solidarietà e indivisibilità delle obbligazioni assunte dal Cliente**

Tutte le obbligazioni del Cliente verso la Banca si intendono assunte in via solidale e indivisibile anche per gli eventuali aventi causa a qualsiasi titolo dal Cliente stesso.

### **Art. 22 – Comunicazioni periodiche della Banca**

Almeno una volta l'anno, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di chiusura del periodo di riferimento, la Banca trasmette al Cliente un rendiconto contenente informazioni di dettaglio sull'andamento del rapporto e il Documento di Sintesi aggiornato.

Se il Cliente non presenta una contestazione scritta, le comunicazioni si intendono approvate decorsi 60 (sessanta) giorni dal relativo ricevimento. Se le comunicazioni sono trasmesse tramite strumento informatico, i termini per la contestazione dell'estratto conto decorrono da quando il Cliente ha la possibilità di accedere al contenuto delle comunicazioni.

Tale informativa è resa disponibile sul Sito *Internet*, consentendo il salvataggio su supporto durevole. Il Cliente può, in ogni caso, richiedere che le comunicazioni periodiche gli vengano inviate su supporto cartaceo tramite posta ordinaria. Il Cliente può consultare e acquisire su supporto durevole la propria situazione contabile accedendo all'area personale del Sito *Internet*.

I costi addebitati alla clientela quale corrispettivo delle comunicazioni periodiche sono indicati nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto.

#### **Art. 23 – Le altre comunicazioni della Banca**

La Banca invia le altre comunicazioni, diverse da quelle indicate nel precedente articolo:

- a mezzo posta, all'indirizzo di corrispondenza del Cliente, in caso di comunicazioni che per Contratto o per legge devono essere inviate per iscritto;
- a mezzo posta elettronica, mediante pubblicazione nell'area personale del Sito *Internet* o tramite gli altri mezzi di comunicazione a distanza, tempo per tempo concordati con il Cliente, in tutti gli altri casi.

Il Cliente può in ogni caso chiedere alla Banca l'invio della copia cartacea delle comunicazioni. I relativi costi sono indicati nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto.

Il Cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro congruo termine e comunque non oltre 90 (novanta) giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. La Banca indica al Cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese.

#### **Art. 24 – Comunicazioni del Cliente**

Salvo quanto diversamente indicato nel Contratto, il Cliente invia le proprie comunicazioni alla Banca via posta, presso la Sede Legale e Direzione Generale della Banca, Viale Lodovico Scarampo, 15, 2014 Milano, via posta elettronica, all'indirizzo e-mail [info-contofacto@bff.com](mailto:info-contofacto@bff.com), o via fax, al numero +39 02 4818157.

Il Cliente curerà che le comunicazioni, nonché i documenti in genere, diretti alla Banca siano compilati in modo chiaro e leggibile.

Tali comunicazioni sono effettuate a rischio del Cliente, per ogni conseguenza derivante da errori, disguidi o ritardi nella trasmissione e sono opponibili alla Banca solo quando giunte a destinazione.

### **Art. 25 – Commissioni e Spese**

Le commissioni, le spese, i diritti e gli oneri applicati al rapporto sono indicati nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto.

La Banca è autorizzata ad addebitare sul Conto Deposito tutte le somme ad essa dovute dal Cliente a qualsiasi titolo.

La Banca è, in ogni caso, autorizzata a rivalersi nei confronti del Cliente per ogni spesa o onere fiscale inerente e conseguente all'accensione ed all'esecuzione del rapporto.

### **Art. 26 – Durata e Recesso**

Ciascun deposito vincolato ha la durata stabilita dal Cliente al momento della costituzione del vincolo.

Successivamente alla scadenza del vincolo il Contratto di deposito delle somme non soggette a vincolo resterà in vigore fino a quando una delle parti non eserciti il diritto di recesso.

In fase di accensione del rapporto il Cliente classificato come Consumatore può esercitare il diritto di recesso, senza penali, nel termine di 14 (quattordici) giorni (c.d. diritto di ripensamento) decorrenti dalla data di conclusione del Contratto ovvero, se successiva, dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni precontrattuali previste dalla normativa in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori di cui al precedente articolo 1, lettera b). Nel caso di esercizio del c.d. diritto di ripensamento il recesso ha, in ogni caso, effetto dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione. Il diritto di ripensamento dovrà essere esercitato con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a BFF Bank S.p.A, Viale Lodovico Scarampo 15 – 20148 Milano. In tale ipotesi, la Banca provvede a restituire le somme depositate senza corresponsione di interessi.

Nel termine di 14 (quattordici) giorni di cui al precedente paragrafo, per i Contratti conclusi mediante un'Interfaccia online nell'ambito di tecniche di comunicazione a distanza nei confronti della clientela consumatrice, il diritto di recesso può essere esercitato dal Cliente anche avvalendosi dell'apposita funzione di recesso online, resa disponibile dalla Banca per tutta la durata del suddetto periodo, tramite la quale il Cliente può trasmettere la propria dichiarazione di recesso in via telematica. La Banca invia al Cliente, senza indebito ritardo, un avviso di ricevimento del recesso su supporto durevole, contenente le informazioni

confermate o comunicate dal Cliente stesso ai fini dell'identificazione della dichiarazione di recesso, nonché la data e l'ora della sua trasmissione.

In ogni caso, la Banca invia al Cliente, su supporto durevole, un promemoria recante informazioni sulla possibilità di recedere dal Contratto e sulla procedura da seguire per l'esercizio di tale diritto, entro un termine compreso tra uno e sette giorni dalla data di conclusione del presente Contratto.

Fatto salvo quanto precede, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza alcun preavviso e senza l'applicazione di penalità o di spese di chiusura.

Il recesso dovrà essere esercitato con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite l'apposita procedura disponibile nell'area personale del sito *Internet*. L'esercizio del diritto di recesso ha effetto dalla data di scadenza dei vincoli eventualmente pendenti ovvero, in assenza di vincoli, dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione.

La Banca rende disponibili le somme sul Conto Predefinito entro 15 (quindici) giorni dal momento in cui ha effetto l'esercizio del diritto di recesso, fatto salvo l'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali a carico del Cliente medesimo. La Banca si riserva la facoltà di recedere in qualunque momento dal Contratto dandone comunicazione scritta al Cliente in formato cartaceo o altro supporto durevole, con un preavviso minimo di 2 (due) mesi, salvo in caso di giustificato motivo in cui il recesso ha invece effetto immediato. Nel caso in cui sul Conto Deposito fossero presenti somme vincolate, il recesso ha effetto dalla data di scadenza dei vincoli.

In caso di recesso, da chiunque esercitato, la Banca è in ogni caso tenuta ad eseguire gli ordini impartiti anteriormente o già in corso di esecuzione al momento del recesso, e a rimborsare al Cliente le spese – eventualmente fatturate periodicamente e da questi corrisposte in via anticipata – in misura proporzionale al periodo di tempo successivo al recesso.

#### **Art. 27 – Modifica unilaterale delle norme e delle condizioni contrattuali**

La Banca ha il diritto di modificare unilateralmente le norme che disciplinano i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste dal Contratto (ivi incluse le eventuali agevolazioni concesse con riferimento al pagamento dell'imposta di bollo). Tali modifiche sono in ogni caso subordinate alla presenza di un giustificato motivo, anche se hanno ad oggetto le condizioni e le informazioni relative ai servizi di pagamento.

La Banca comunica espressamente per iscritto al Cliente o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente le variazioni unilaterali apportate alle condizioni contrattuali con un preavviso di almeno 2 (due) mesi.

Il Cliente e la Banca si danno reciprocamente atto che, in conformità a quanto indicato al precedente art. 3, per le nuove operazioni di vincolo le condizioni economiche saranno quelle pubblicizzate nel Foglio Informativo tempo per tempo vigente e che, pertanto, l'eventuale modifica di tali condizioni rispetto a quelle precedentemente applicate non costituisce una modifica unilaterale del Contratto ai fini del presente articolo.

La comunicazione al Cliente avviene per iscritto, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula *"Proposta di modifica unilaterale del contratto"* o, in caso di modifica alle disposizioni inerenti i servizi di pagamento, *"Proposta di modifica del contratto"* e specificando che, se il Cliente non recede entro la data indicata per l'applicazione delle modifiche, la proposta si intenderà accettata.

Prima di tale data, dunque, il Cliente ha diritto di recedere senza spese e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Qualora la modifica riguardi esclusivamente la misura del Tasso Base ed il Cliente abbia depositato somme soggette a vincolo, limitatamente alle somme vincolate l'eventuale recesso avrà effetto alla data di scadenza del relativo vincolo. La Banca rimborserà al Cliente le somme non soggette a vincolo entro 15 Giornate Lavorative dalla ricezione della comunicazione di recesso e provvederà automaticamente a rimborsare al Cliente le somme soggette a vincolo alla data di scadenza del vincolo stesso, con valuta in pari data.

Eventuali modifiche dei tassi di interesse o di cambio applicabili alla prestazione dei servizi di pagamento 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 interesse o di cambio in senso sfavorevole al Cliente quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel Contratto. La Banca informa tempestivamente il Cliente delle modifiche che riguardino i tassi di interesse.

## **Art. 28 – Reclami e definizione stragiudiziale delle controversie**

Il Cliente può contestare l'operato della Banca, rivolgendosi all'Ufficio Reclami della Banca, Viale Lodovico Scarampo, 15 , 20148 Milano, fax: +39. 02 49905.303, posta elettronica: [reclami@bff.com](mailto:reclami@bff.com), posta certificata: [reclami@pec.bffgroup.com](mailto:reclami@pec.bffgroup.com).

Qualora l'Ufficio Reclami non abbia fornito risposta nel termine di 60 (sessanta) giorni, la risposta non sia stata in tutto o in parte soddisfacente o non sia stata data attuazione all'accoglimento del reclamo, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

La decisione dell'ABF non pregiudica la possibilità per il Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

In relazione ai servizi di pagamento la Banca fornisce una risposta entro il termine di 15 Giornate Lavorative. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro tale termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 Giornate Lavorative, ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui sopra presso l'ABF. Per maggiori indicazioni, il Cliente può consultare la Guida relativa all'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario, disponibile presso i locali della Banca aperti al pubblico e sul sito *Internet* della Banca.

#### **Art. 29 – Legge applicabile – Foro competente – Lingua utilizzata**

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

Per ogni controversia che dovesse sorgere in dipendenza del Contratto, è competente, in via esclusiva il foro di Milano. Tuttavia, se il Cliente è classificato come Consumatore, il foro competente è quello della sua residenza o del suo domicilio.

La lingua utilizzata nelle comunicazioni tra la Banca e il Cliente è la lingua italiana. La violazione delle disposizioni in materia di servizi di pagamento dettate dalla normativa tempo per tempo vigente comporta l'applicazione di sanzioni amministrative a carico degli amministratori, dei sindaci, dei dirigenti, dei dipendenti e dei collaboratori della Banca.

## GLOSSARIO

Il presente glossario integra quello contenuto nel Foglio Informativo frontespizio del Contratto, al quale si rinvia per le definizioni già riportate. Si elencano di seguito esclusivamente i termini non ivi definiti.

Ai fini del presente Contratto si intendono per:

**"Documento di Sintesi"**, il documento recante le condizioni economiche in vigore applicate al rapporto;

**"Foglio Informativo"**, il documento contenente informazioni sulla Banca, sulle caratteristiche e sui rischi del servizio prestato dalla Banca e sulle condizioni economiche offerte;

**"Foro Competente"**, il luogo in cui risiede il Tribunale competente a regolare le controversie che possono insorgere in dipendenza del presente Contratto tra la Banca e il Cliente;

**"Modulo di Apertura"**, la proposta contrattuale di adesione al Conto Deposito;

**"Interfaccia online"**, qualsiasi software, compresi i siti web o parti di essi, e le applicazioni, incluse le applicazioni mobili;

**"Sito Internet"**, il sito Internet della Banca [www.contofacto.it](http://www.contofacto.it);

**"Tecniche di comunicazione a distanza"**, tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato.