

## CONTRATTO QUADRO PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO A VALERE SUL CONTO CORRENTE

(Contratto per persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale)

### SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI

#### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto quadro per lo svolgimento dei servizi di pagamento a valere sul conto corrente (di seguito "Contratto quadro") si intende per:

**Prestatore dei servizi di pagamento:** Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste Italiane), per i servizi di pagamento prestati;

**Utilizzatore di servizi di pagamento:** una persona fisica che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o di beneficiario o di entrambi (di seguito, anche Utilizzatore);

**Consumatore:** una persona fisica che, nei contratti per la fornitura di servizi di pagamento agisce per scopi estranei alla sua attività commerciale o professionale eventualmente svolta;

**Conto di pagamento:** il conto corrente detenuto presso Poste Italiane, intestato ad uno o più Clienti e utilizzato per l'esecuzione di operazioni di pagamento (di seguito anche il Conto BancoPosta o Conto);

**Operazione/i di pagamento:** l'attività posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario soggetta alla Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio ed al D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11;

**Strumento di pagamento:** qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'Utilizzatore di servizi di pagamento e Poste Italiane e di cui l'Utilizzatore stesso si avvale per impartire un ordine di pagamento;

**Pagatore:** la persona fisica che riveste la qualità di Consumatore, titolare di un conto di pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, la persona fisica che impartisce un ordine di pagamento;

**Beneficiario** il soggetto previsto quale destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento;

**Cliente pagatore:** la persona fisica titolare del Conto a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento (di seguito anche Cliente), che riveste la qualifica di Consumatore;

**Cliente beneficiario:** la persona fisica titolare del Conto prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento (di seguito anche Cliente), che riveste la qualifica di Consumatore;

**Ordine di pagamento:** qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario a Poste Italiane con la quale viene chiesta l'esecuzione di una operazione di pagamento;

**Identificativo unico:** la combinazione di lettere, numeri o simboli che il Prestatore dei servizi di pagamento indica all'Utilizzatore dei servizi di pagamento e che l'Utilizzatore deve fornire al proprio Prestatore di servizi di pagamento per identificare con chiarezza l'altro Utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto di pagamento per l'esecuzione di un'operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto di pagamento l'Identificativo unico identifica solo l'Utilizzatore del servizio di pagamento. Per il Conto l'Identificativo unico è costituito dal codice IBAN (International Banking Account Number);

**Giornata operativa:** il giorno in cui il prestatore di servizi di pagamento del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa;

**Addebito diretto:** un servizio di pagamento per l'addebito del Conto di pagamento del Cliente pagatore in base al quale un'Operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario in conformità al consenso dato dal Cliente pagatore al beneficiario, al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario o a Poste Italiane;

**Fondi:** banconote e monete, moneta scritturale e moneta elettronica;

**Data valuta:** la data di riferimento usata da Poste Italiane per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati su un Conto di pagamento;

**Autenticazione:** una procedura che consente a Poste Italiane di verificare l'uso di uno specifico Strumento di pagamento, inclusi i relativi dispositivi personalizzati di sicurezza;

**Tasso di cambio di riferimento:** il tasso di cambio che è utilizzato come base per calcolare un cambio valuta e che è reso disponibile dal fornitore del servizio di pagamento o proviene da una fonte accessibile al pubblico;

**Supporto durevole:** qualsiasi strumento che permetta all'Utilizzatore di servizi di pagamento di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

#### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO QUADRO

1. Il presente Contratto quadro disciplina la futura esecuzione delle Operazioni di pagamento a valere sul Conto del Cliente – le cui condizioni generali e particolari si trovano riportate nei relativi contratti – effettuate

nell'ambito dei servizi di pagamento individuati nel successivo comma 2 del presente Articolo, prestati in Euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area euro o di uno Stato appartenente allo Spazio economico europeo, a condizione che i prestatori di servizi di pagamento del pagatore e del beneficiario siano insediati nella Comunità Europea. Il presente Contratto quadro non si applica nei casi esclusi dall'ambito di applicazione della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio e del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

2. Poste Italiane, in esecuzione del presente Contratto quadro, svolge i seguenti servizi di pagamento:

- servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- esecuzione di ordini di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utilizzatore o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:
  - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti a tantum;
  - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
  - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;
- esecuzione di operazioni di pagamento mediante l'utilizzo di fondi rientranti nella linea di credito concessa da un soggetto diverso da Poste Italiane S.p.A. attraverso l'attivazione del servizio Fido BancoPosta:
  - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti a tantum;
  - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
  - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;
- emissione e/o acquisizione di strumenti di pagamento;
- rimessa di denaro;
- esecuzione di operazioni di pagamento ove il consenso del pagatore ad eseguire l'operazione di pagamento sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione, digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all'operatore del sistema o della rete di telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra l'utilizzatore di servizi di pagamento e il fornitore di beni e servizi.

3. Le operazioni effettuate nell'ambito dei servizi di pagamento di cui al precedente comma 2 del presente Articolo sono eseguiti dall'Utilizzatore direttamente a valere sul Conto attraverso gli sportelli degli Uffici Postali e i sistemi centralizzati di Poste Italiane e i seguenti servizi (di seguito anche "Servizi" o singolarmente "Servizio") messi a disposizione da Poste Italiane:

- "Servizio Domiciliazione Pagamenti" che consente al Cliente che ne abbia richiesto ed ottenuto l'attivazione di provvedere in automatico sul proprio conto di pagamento gli addebiti diretti di cui al precedente comma 2 lett. c del presente Articolo;
- "Servizio Carta Postamat Maestro" ovvero il servizio "Carta Postamat" nel caso di Conto BancoPosta Click che consente al Cliente che abbia richiesto ed ottenuto il rilascio della carta da parte di Poste Italiane, di prelevare denaro contante da sportelli automatici (ATM) postali e bancari, effettuare pagamenti presso esercenti convenzionati con il circuito di riferimento e di regolare operazioni postali a valere sul proprio Conto;
- "Servizio di collegamento telematico BancoPostaonline (di seguito BPOL)" ovvero il servizio "Internet banking" nel caso di Conto BancoPosta Click che consente al Cliente che abbia richiesto ed ottenuto da parte di Poste Italiane l'autorizzazione al Servizio, di effettuare operazioni di pagamento e di trasferimento di fondi a valere sul proprio conto di pagamento mediante collegamento con Poste Italiane per via telematica;
- "Servizio Pronto BancoPosta" ovvero il servizio "Phone Banking" nel caso di Conto BancoPosta Click che consente al Cliente che abbia richiesto ed ottenuto da parte di Poste Italiane l'autorizzazione al Servizio, di effettuare operazioni di pagamento a valere sul proprio conto di pagamento mediante collegamento con Poste Italiane per via telefonica;
- "Servizio SIMPLY BancoPosta" che consente al Cliente che abbia richiesto ed ottenuto da parte di Poste Italiane l'autorizzazione al Servizio di effettuare operazioni di pagamento e di trasferimento di fondi a valere sul proprio conto di pagamento mediante canale di telefonia mobile;
- "Servizio Moneygram sui canali web e mobile" che consente al Cliente di effettuare trasferimento di fondi a valere sul proprio conto di pagamento mediante collegamento con Poste Italiane per via telematica o telefonia mobile.

4. La disciplina dei servizi di pagamento di cui sopra è contenuta nelle condizioni contrattuali, ivi comprese quelle economiche, relative ai singoli Servizi stessi e/o in quelle che regolano il Conto alle quali si rimanda integralmente per tutto quanto non previsto nel presente Contratto quadro.

5. Alle operazioni e ai servizi di pagamento disciplinati dal presente Contratto quadro si applicano le spese di cui al successivo Articolo 3.

### **ART. 3 - SPESE E INFORMAZIONI IN ORDINE ALLE OPERAZIONI E SUI SERVIZI DI PAGAMENTO**

1. Le spese applicabili e le informazioni in ordine alle operazioni e ai servizi di pagamento disciplinati dal presente Contratto quadro sono contenute nel Foglio Informativo tempo per tempo vigente relativo al Conto e ai singoli Servizi, fornito al Cliente al momento della richiesta di apertura del Conto e/o dei Servizi (di seguito "FI") e nei Documenti di Sintesi, tempo per tempo vigenti successivamente inviati ai clienti nel corso del rapporto (di seguito "DDS"), da considerarsi entrambi parte integrante e sostanziale della disciplina del presente Contratto quadro.

2. Il FI relativo al Conto e ai singoli Servizi è messo a disposizione dei clienti da Poste Italiane presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **SEZIONE II – AUTORIZZAZIONE DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO**

### **ART. 4 - CONSENSO E REVOCA DEL CONSENSO**

1. Il consenso del Pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione da parte di Poste Italiane di una operazione di pagamento e, in assenza di detto consenso, tale operazione non può considerarsi autorizzata. Pertanto l'ordine di pagamento singolo e/o ricorrente deve essere fornito dal Cliente pagatore prima dell'esecuzione di un'operazione di pagamento. Previo accordo scritto tra Poste Italiane e il Cliente può essere convenuto che l'autorizzazione ad eseguire un ordine di pagamento sia rilasciata anche in un momento successivo rispetto all'esecuzione dell'operazione.

2. Il Cliente è tenuto ad impartire l'ordine di pagamento relativo ad una singola operazione o ad una serie di operazioni nella forma e secondo la procedura prevista in relazione a ciascuno Strumento di pagamento e/o Servizio. In particolare, tale consenso è prestato nelle forme e secondo le procedure previste per i singoli Servizi ovvero, ove non espressamente previsto, in forma scritta. Poste Italiane darà esecuzione all'ordine di pagamento ricevuto a condizione che, al momento del pagamento, il conto di pagamento sia in essere e presenti un saldo disponibile sufficiente per l'addebito dell'intero importo indicato e che non sussistano ragioni che ne impediscano l'utilizzazione. In caso contrario, Poste Italiane non darà corso all'ordine e il Cliente esonera Poste Italiane stessa da qualsiasi responsabilità in ordine all'operazione di pagamento.

3. Fatto salvo quanto previsto nel precedente comma 2 di questo Articolo, l'ordine di pagamento col quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento può essere revocato in qualsiasi momento, purché prima che l'ordine diventi irrevocabile ai sensi del successivo Articolo 15.

Le operazioni di pagamento eseguite dopo la revoca del consenso vengono considerate non autorizzate.

4. La revoca del consenso da parte del Cliente di cui al precedente comma 3 del presente Articolo, ove le caratteristiche della singola operazione di pagamento lo consentano, è prestata nelle forme e secondo le procedure previste per i singoli Servizi ovvero, ove non espressamente previsto, in forma scritta.

### **ART. 5 - LIMITI ALL'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO**

1. Al fine di tutelare il Cliente da rischi di perdite in caso di frode o di utilizzo non autorizzato di uno Strumento di pagamento, ove esso venga utilizzato per manifestare il consenso a eseguire operazioni di pagamento, Poste Italiane stabilisce limiti di spesa per le operazioni eseguite tramite detto strumento e riportati nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi.

2. Poste Italiane si riserva il diritto di bloccare l'utilizzo di uno Strumento di pagamento al ricorrere di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi: a) la sicurezza dello strumento; b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato. In tali casi Poste Italiane informa il Cliente, secondo le modalità previste in relazione a ciascun Strumento di pagamento, del blocco dello strumento stesso motivando tale decisione. Ove possibile, l'informazione viene fornita per iscritto o telefonicamente o con gli altri mezzi di comunicazione previsti per i singoli Servizi. Tale informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco dello Strumento di pagamento o, al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamento tempo per tempo vigenti.

3. Al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco dello Strumento di pagamento, Poste Italiane provvede a riattivare lo strumento o ad emetterne uno nuovo in sostituzione di quello precedentemente bloccato.

### **ART. 6 - OBBLIGHI A CARICO DEL CLIENTE IN RELAZIONE AGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO**

1. Il Cliente, il quale fosse abilitato all'utilizzo di uno o più strumenti di pagamento, è tenuto ad utilizzare lo strumento stesso o gli strumenti stessi in conformità alle condizioni che ne disciplinano l'emissione e l'utilizzo esplicitate nel presente Contratto quadro e nelle condizioni contrattuali relative ai singoli Servizi. Per tali finalità il Cliente, non appena riceve uno Strumento di pagamento, è tenuto ad adottare le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati, quali strumenti identificativi e operativi, che ne consentono l'utilizzo.

2. Il Cliente è altresì tenuto a comunicare senza indugio, con le modalità previste nelle condizioni relative ai singoli Servizi, a Poste Italiane o al sog-

getto da questa eventualmente indicato nelle stesse, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'utilizzo non autorizzato dello Strumento di pagamento o del dispositivo personalizzato non appena ne viene a conoscenza.

3. Poste Italiane rimane comunque esonerata da qualsiasi responsabilità per le operazioni eventualmente disposte anteriormente alla ricezione da parte di Poste Italiane stessa della comunicazione di cui al precedente comma 2 di questo Articolo.

### **ART. 7 - OBBLIGHI A CARICO DI POSTE ITALIANE IN RELAZIONE AGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO**

1. Poste Italiane ove emetta uno o più strumenti di pagamento rispetta gli obblighi di cui al successivo comma 2 di questo Articolo.

2. Poste Italiane:

a. assicura che i dispositivi personalizzati i quali consentono l'utilizzo di uno Strumento di pagamento non siano accessibili a soggetti diversi dal Cliente legittimato ad utilizzare lo strumento medesimo, fatti salvi gli obblighi posti in capo a quest'ultimo ai sensi del precedente Articolo 6.2;

b. si astiene dall'inviare strumenti di pagamento non specificamente richiesti dal Cliente, a meno che lo Strumento di pagamento precedentemente consegnato al Cliente stesso debba essere sostituito;

c. assicura che il Cliente sia sempre nella condizione di eseguire efficacemente la comunicazione avente ad oggetto lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'utilizzo non autorizzato dello strumento o del dispositivo personalizzato nonché, al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco dello Strumento di pagamento, di chiedere la riattivazione dello stesso ove Poste Italiane non vi abbia già provveduto. Ove richiesto dal Cliente, Poste Italiane fornisce al Cliente stesso i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione nei 18 (diciotto) mesi successivi alla stessa;

d. impedisce qualsiasi utilizzo dello Strumento di pagamento una volta espletato l'obbligo, da parte del Cliente, di comunicazione di cui al precedente Articolo 6;

e. non richiede mai attraverso messaggi di posta elettronica, lettere o telefono di fornire i dati relativi ai dispositivi personalizzati, necessari per l'accesso e l'utilizzo dei Servizi.

3. I rischi derivanti dalla spedizione di uno Strumento di pagamento o dei relativi dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo sono a carico di Poste Italiane.

### **ART. 8 - COMUNICAZIONE DI OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O EFFETTUATE IN MODO INESATTO**

1. Il Cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto – intendendosi per tale quella eseguita in modo non conforme all'ordine o alle istruzioni impartite a Poste Italiane dal Cliente ovvero dal beneficiario previa autorizzazione del Cliente – ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza a Poste Italiane per iscritto o con altra modalità eventualmente resa nota da Poste Italiane stessa.

2. La comunicazione in ogni caso non potrà essere effettuata decorso il termine di 13 (tredici) mesi dalla data di addebito, nel caso del Cliente pagatore, o di accredito, nel caso del Cliente beneficiario.

### **ART. 9 - RESPONSABILITÀ DI POSTE ITALIANE PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE**

1. Ove il Cliente abbia adempiuto all'obbligo di effettuare tempestivamente la comunicazione di cui al precedente Articolo 8 comma 1 nei termini e con le modalità ivi previste, nel caso in cui un'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, Poste Italiane rimborsa al Cliente immediatamente l'importo dell'operazione medesima riportando il conto corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo.

2. Poste Italiane sospende il rimborso di cui al comma precedente dandone immediata comunicazione scritta al Cliente, qualora vi sia il motivato sospetto di comportamenti fraudolenti.

3. Il rimborso di cui al comma 1 di questo Articolo non preclude la possibilità per Poste Italiane di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso, Poste Italiane ha il diritto di chiedere ed ottenere dal Cliente la restituzione dell'importo rimborsato.

### **ART. 10 - RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE PER L'UTILIZZO NON AUTORIZZATO DI STRUMENTI O SERVIZI DI PAGAMENTO**

1. Il Cliente, per le operazioni di pagamento non autorizzate, non sopporta alcuna perdita qualora non abbia agito in modo fraudolento, o non sia inadempiente con dolo o colpa grave ad uno o più obblighi di cui al precedente Articolo 6.

2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente pagatore non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno Strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi del comma 2 dell'Articolo 6.

3. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente pagatore non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello Strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente quando Poste Italiane non ha adempiuto all'obbligo di cui al comma 2, lett. c dell'Articolo 7.

4. Salvo il caso in cui il Cliente pagatore abbia agito con dolo o colpa grave

ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di uno Strumento di pagamento, prima della comunicazione eseguita ai sensi del comma 2 dell'Articolo 6, questi sopporta, per un importo complessivamente non superiore a 150 euro, la perdita derivante dall'utilizzo indebito dello Strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento.

5. Qualora invece, il Cliente pagatore abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui al precedente Articolo 6 con dolo o colpa grave, questi sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate non applicandosi il limite di 150 euro di cui al comma precedente.

#### **ART. 11 - RIMBORSI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO DISPOSTE DAL BENEFICIARIO O PER IL SUO TRAMITE**

1. 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 pagatore ha diritto al rimborso dell'importo trasferito qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni: a) al momento del rilascio l'autorizzazione non specificava l'importo dell'operazione di pagamento; b) l'importo dell'operazione supera quello che il Cliente pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del Contratto quadro e le circostanze del caso. Su richiesta di Poste Italiane, il Cliente pagatore fornisce documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza di tali condizioni. Il rimborso corrisponde all'intero importo dell'operazione di pagamento eseguita.

2. Ai fini della lettera b) del comma precedente, il Cliente pagatore non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il Tasso di cambio di riferimento. Il metodo di calcolo dell'interesse effettivo, la data pertinente e l'indice o la base presi in considerazione per determinare il Tasso di cambio di riferimento riguardante le operazioni di pagamento di cui al presente Contratto quadro, sono indicati nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi.

3. Poste Italiane esclude il diritto al rimborso del Cliente pagatore se ricorrono entrambe le seguenti condizioni: a) il Cliente pagatore ha dato l'autorizzazione direttamente a Poste Italiane; b) le informazioni sulla futura operazione di pagamento, limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Cliente pagatore è stata data prima dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, sono state fornite o messe a disposizione del Cliente pagatore da Poste Italiane o dal beneficiario almeno quattro settimane prima della sua esecuzione.

#### **ART. 12 - RICHIESTE DI RIMBORSO PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO DISPOSTE DAL BENEFICIARIO O PER IL SUO TRAMITE**

1. Il Cliente pagatore può chiedere il rimborso di cui al precedente Articolo 11 entro 8 (otto) settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati.

2. Poste Italiane rimborsa l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, entro 10 (dieci) giornate operative dalla ricezione della richiesta. In tale ultimo caso comunica al Cliente pagatore il suo diritto a presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) di cui al successivo Articolo 28 ove non accetti la giustificazione fornita.

### **SEZIONE III – ESECUZIONE DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO**

#### **ART. 13 - RICEZIONE DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO**

1. Il momento della ricezione di un ordine di pagamento è quello in cui l'ordine, trasmesso direttamente dal Cliente pagatore o indirettamente dal beneficiario o per il suo tramite, è ricevuto da Poste Italiane. Se il momento della ricezione non ricorre in una Giornata operativa l'ordine di pagamento si intende ricevuto la Giornata operativa successiva. Poste Italiane stabilisce un momento della Giornata operativa, così come individuata nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi, oltre il quale gli ordini di pagamento ricevuti si considerano ricevuti nella Giornata operativa successiva.

2. Per l'esecuzione degli ordini di pagamento per i quali il Cliente pagatore abbia indicato un giorno determinato o un giorno corrispondente alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui lo stesso ha messo i fondi a disposizione di Poste Italiane, ai fini del rispetto dei tempi di esecuzione, il momento della ricezione coincide con il giorno stabilito. Ove il giorno stabilito non sia una Giornata operativa per Poste Italiane, l'ordine si intende ricevuto la Giornata operativa successiva.

#### **ART. 14 - RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO**

1. Nel caso in cui sono soddisfatte tutte le condizioni previste dal presente Contratto quadro, Poste Italiane è tenuta ad eseguire gli ordini di pagamento autorizzati salvo che ciò risulti contrario a disposizioni di diritto comunitario o nazionale.

2. Qualora Poste Italiane rifiuti 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 pagatore ovvero al beneficiario, che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati all'Utilizzatore, salvo che la comunicazione sia contraria a disposizioni comunitarie o nazionali.

3. Poste Italiane effettua la comunicazione di cui al comma precedente secondo le modalità di cui alle condizioni contrattuali relative ai singoli Servizi e comunque agli stessi connaturate, con la massima sollecitudine

e, in ogni caso, entro i termini previsti per l'esecuzione dell'operazione di pagamento di cui al successivo Articolo 17.

4. Ove il rifiuto di un ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, Poste Italiane addebita le spese previste per la comunicazione all'Utilizzatore. Il dettaglio di tali spese è indicato nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi.

5. Ai fini di quanto previsto nei successivi Articoli 18 e 23, un ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto.

#### **ART. 15 - IRREVOCABILITÀ DI UN ORDINE DI PAGAMENTO**

1. Fatte salve le disposizioni di cui ai commi seguenti di questo Articolo, una volta ricevuto da Poste Italiane l'ordine di pagamento del Cliente pagatore, lo stesso non può essere revocato dall'Utilizzatore.

2. Fatto salvo quanto previsto dal precedente Articolo 4, comma 3, se l'operazione di pagamento è disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il Cliente pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al beneficiario o avergli dato il consenso ad eseguire l'operazione di pagamento.

3. Nel caso di addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il Cliente pagatore può revocare l'ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata operativa precedente il giorno stabilito per l'addebito dei fondi. Poste Italiane dà tempestiva comunicazione della revoca al prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario, ove le modalità e i tempi di effettuazione della revoca lo consentano.

4. Nel caso in cui l'esecuzione dell'ordine di pagamento sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il Cliente pagatore ha messo i fondi a disposizione di Poste Italiane, in conformità all'Articolo 13, comma 2, lo stesso può revocare l'ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata operativa precedente il giorno stabilito.

5. Decorsi i termini di cui al presente Articolo, l'ordine di pagamento può essere revocato solo con il consenso di Poste Italiane o di altro prestatore di servizi di pagamento del Cliente. Nel caso in cui l'operazione di pagamento sia disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite e nel caso di addebito diretto, per la revoca dell'ordine di pagamento è necessario anche il consenso del beneficiario.

6. Poste Italiane addebita al Cliente le spese per la revoca così come indicate nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi.

#### **ART. 16 - IMPORTI TRASFERITI**

1. Poste Italiane in sede di esecuzione di un'Operazione di pagamento trasferisce la totalità dell'importo dell'operazione e non trattiene spese sull'importo trasferito ferma restando l'applicazione delle spese previste per la specifica operazione.

2. In deroga al comma precedente, Poste Italiane in sede di esecuzione di un ordine di accredito, trattiene le proprie spese sull'importo trasferito prima di accreditarlo al Cliente beneficiario. In tal caso, nelle informazioni rese al beneficiario, la totalità dell'importo trasferito e le spese sono indicate separatamente.

### **SEZIONE IV – TEMPI DI ESECUZIONE E DATA VALUTA**

#### **ART. 17 - GIORNATA OPERATIVA E TEMPI DI ESECUZIONE**

Le informazioni sulla Giornata operativa e sui tempi di esecuzione delle singole operazioni di pagamento sono indicate nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi.

#### **ART. 18 - OPERAZIONI DI PAGAMENTO SU UN CONTO DI PAGAMENTO**

1. Dal momento della ricezione dell'ordine di pagamento, impartita dal Cliente pagatore, Poste Italiane accredita l'importo dell'operazione sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario entro il termine stabilito nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi.

2. Poste Italiane altresì, in qualità di Prestatore di servizi di pagamento del Cliente beneficiario applica quale data valuta quella in cui l'importo è accreditato sul proprio conto e rende disponibile l'importo dell'Operazione di pagamento sul conto del Cliente beneficiario non appena i fondi sono accreditati sul conto di Poste Italiane stessa.

3. Poste Italiane, quando l'ordine di pagamento è disposto su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, ed agisce come Prestatore di servizi di pagamento, sia del Pagatore, sia del Beneficiario, esegue l'Operazione di pagamento alla data convenuta tra Pagatore e Beneficiario.

#### **ART. 19 - DEPOSITI VERSATI IN UN CONTO DI PAGAMENTO**

1. Poste Italiane assicura che i fondi in Euro versati in contanti sul Conto di pagamento sono resi disponibili, per il Cliente, immediatamente dopo la ricezione dei fondi da parte di Poste Italiane e con la medesima data valuta.

2. Ai fini del comma precedente, i versamenti di contante effettuati in giornate diverse da quelle operative si intendono effettuati nella prima Giornata operativa successiva a quella del versamento.

3. Poste Italiane stabilisce ed indica nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi un momento della Giornata operativa oltre il quale i versamenti di contante si considerano effettuati la Giornata operativa successiva.

#### **ART. 20 - DATA VALUTA E DISPONIBILITÀ DEI FONDI**

1. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del Cliente beneficiario non può essere successiva alla Giornata operativa in cui l'importo dell'Operazione di pagamento viene accreditato sul conto di Poste Italiane.
2. L'importo dell'Operazione di pagamento è messa a disposizione del Cliente beneficiario non appena tale importo è accreditato sul conto di Poste Italiane stessa.
3. La data valuta dell'addebito sul conto di pagamento del Cliente pagatore non può essere anteriore alla Giornata operativa in cui l'importo dell'Operazione di pagamento è addebitato sul medesimo conto di pagamento.
4. Quanto previsto nei commi precedenti si applica anche alle operazioni di pagamento in cui uno dei prestatori di servizi di pagamento, coinvolto nell'Operazione di pagamento, non appartenga alla Comunità Europea.
5. Quanto previsto nei commi 1, 2 e 3 di questo Articolo non si applica nel caso di rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto o nel caso in cui siano intervenuti errori che ne abbiano impedito la corretta esecuzione.

### **SEZIONE V – COMUNICAZIONI IN MERITO AD UNA SINGOLA OPERAZIONE DI PAGAMENTO**

#### **ART. 21 - INFORMAZIONI PER IL PAGATORE E PER IL BENEFICIARIO**

1. Per ogni Operazione di pagamento eseguita Poste Italiane fornisce su supporto cartaceo o altro supporto durevole le seguenti informazioni:
- a) un riferimento che consenta al Cliente di individuare ogni Operazione di pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario ovvero tutte le informazioni trasmesse con l'Operazione di pagamento;
  - b) l'importo dell'Operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'addebito/accredito sul conto di pagamento del Cliente;
  - c) l'importo di tutte le spese relative all'Operazione di pagamento o l'importo degli eventuali interessi che il Cliente deve corrispondere;
  - d) se del caso, il Tasso di cambio utilizzato nell'Operazione di pagamento e l'importo dell'Operazione di pagamento dopo la conversione valutaria;
  - e) la data valuta dell'addebito/accredito o la data di ricezione dell'ordine di pagamento.
- Su richiesta del Cliente Poste Italiane fornirà informazioni chiare e dettagliate anche sui tempi massimi di esecuzione.
2. Le informazioni di cui al comma precedente sono fornite da Poste Italiane mediante una ricevuta e/o una lista movimenti riferita al proprio Conto messa a disposizione tramite gli Uffici Postali ovvero tramite BPOL.

### **SEZIONE VI – RESPONSABILITÀ**

#### **ART. 22 - IDENTIFICATIVI UNICI INESATTI**

1. Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'Identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall'Identificativo unico.
2. Se l'Identificativo unico fornito dall'Utilizzatore al momento della disposizione dell'ordine di pagamento è inesatto, Poste Italiane non è responsabile, ai sensi del successivo Articolo 24, della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento. Poste Italiane, in qualità di Prestatore di servizi di pagamento del Cliente, addebita a quest'ultimo le spese sostenute per il recupero dei fondi così come indicato nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi.
3. Poste Italiane è responsabile solo dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento in conformità con l'Identificativo unico fornito dall'Utilizzatore anche nel caso in cui quest'ultimo abbia fornito al suo prestatore dei servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'Identificativo unico.

#### **ART. 23 - MANCATA ESECUZIONE O ESECUZIONE INESATTA**

1. Quando l'Operazione di pagamento è disposta dal Cliente pagatore, fatti salvi i casi di cui agli Articoli 8 (mancata o tardiva comunicazione, da parte del Cliente, di operazioni non autorizzate o effettuate in modo inesatto), 22, commi 2 e 3 (inesattezza dell'Identificativo unico) e 24 (caso fortuito o forza maggiore e casi in cui Poste Italiane abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da obblighi di legge) delle presenti condizioni contrattuali, Poste Italiane è responsabile nei confronti del Cliente pagatore della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di provare al Cliente pagatore ed eventualmente al prestatore dei servizi di pagamento del Beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente al precedente Articolo 18. In tale caso, il prestatore dei servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento.
2. Quando Poste Italiane è responsabile ai sensi del comma 1 che precede, rimborsa senza indugio al Cliente pagatore l'importo dell'Operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e ripristina la situazione del Conto di pagamento come se l'Operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo.
3. Nei casi di cui al comma 1 che precede il Cliente pagatore può scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo l'esecuzione dell'Operazione di pagamento. Restano salvi il diritto di rettifica di cui all'Articolo 7 e la responsabilità di cui all'ultimo comma del presente Articolo.

4. Fatti salvi i casi di cui agli artt. 8 (mancata o tardiva comunicazione, da parte del Cliente, di operazioni non autorizzate o effettuate in modo inesatto), 22, commi 2 e 3 (inesattezza dell'Identificativo unico) e 24 (caso fortuito o forza maggiore e casi in cui Poste Italiane abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da obblighi di legge) delle presenti condizioni contrattuali, quando l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, Poste Italiane è responsabile nei confronti del Cliente pagatore della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento conformemente a quanto previsto dal precedente Articolo 18, comma 3.
5. Fatti salvi i casi di esclusione di responsabilità di Poste Italiane, quest'ultima è responsabile nei confronti del proprio Cliente di tutte le spese ed interessi a questo imputati a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

#### **ART. 24 - ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ**

Le responsabilità di cui agli Articoli da 4 a 23 del presente Contratto quadro non si applicano nelle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e nei casi in cui Poste Italiane abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da obblighi di legge previsti da leggi diverse da quelle che disciplinano la materia dei servizi di pagamento.

### **SEZIONE VII – MODIFICHE E RECESSO DAL CONTRATTO QUADRO**

#### **ART. 25 - MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO QUADRO**

1. Poste Italiane si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, in presenza di un giustificato motivo, il presente Contratto quadro e le condizioni e le informazioni ad esso relative.
2. Poste Italiane comunica al Cliente, con almeno 2 (due) mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista, in forma scritta o mediante altro Supporto durevole messo a disposizione da Poste Italiane e preventivamente accettato dallo stesso che rechi in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica del contratto", le modifiche di cui al precedente comma 1 di questo Articolo, che si ritengono accettate in assenza di un espresso rifiuto comunicato a Poste Italiane entro la data prevista per la loro applicazione. È peraltro in facoltà del Cliente di recedere dal Contratto quadro senza penalità e senza spese di chiusura prima della data proposta per l'applicazione delle modifiche. Restano salvi le diverse forme e i differenti termini di comunicazione di dette variazioni unilaterali che dovessero eventualmente essere richieste dalle disposizioni legislative e regolamentari tempo per tempo vigenti.
3. Poste Italiane applica le modifiche di tassi di interesse e/o di cambio in senso favorevole al Cliente, con effetto immediato, senza preavviso e senza effettuare le comunicazioni di cui al precedente comma 2 di questo Articolo. Poste Italiane applica le modifiche di tassi di interesse e/o di cambio in senso sfavorevole al Cliente, con effetto immediato, senza preavviso e senza effettuare le comunicazioni di cui al precedente comma 2 di questo Articolo nei casi in cui dette modifiche siano non dipendenti dalla volontà di Poste Italiane stessa e conseguenza di variazioni di specifici parametri previsti per ciascun Servizio e stabiliti nei FI e DDS relativi al Conto e ai singoli Servizi stessi. Il Cliente è informato di qualsiasi modifica del tasso d'interesse quanto prima, con le modalità previste per il Conto e i singoli Servizi.

#### **ART. 26 - DURATA E RECESSO DAL CONTRATTO QUADRO**

1. Il Contratto quadro è a tempo indeterminato.
2. Il Cliente ha sempre la facoltà di recedere dal presente Contratto quadro senza penalità e senza spese di chiusura, comunicando il recesso per iscritto a Poste Italiane. Poste Italiane può recedere dal Contratto quadro dandone comunicazione al Cliente con un preavviso di almeno 2 (due) mesi e senza alcun onere per il Cliente stesso. Il preavviso è dato in forma scritta o mediante altro Supporto durevole messo a disposizione da Poste Italiane e preventivamente accettato dal Cliente. In caso di recesso dal presente Contratto quadro, sia da parte del Cliente, sia da parte di Poste Italiane, le spese per i Servizi addebitate periodicamente sono dovute dal Cliente in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; qualora le stesse siano state pagate anticipatamente, sono rimborsate in maniera proporzionale.
3. Il recesso dal Contratto quadro non determina l'estinzione del rapporto di conto corrente.

#### **ART. 27 - LINGUA, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

1. Il presente Contratto quadro è concluso in lingua italiana e le relative comunicazioni sono effettuate in lingua italiana.
2. I rapporti con il Cliente sono regolati dalla legge italiana.
3. Per ogni controversia che dovesse insorgere tra Poste Italiane e il Cliente con riferimento al rapporto regolato dal presente Contratto quadro, alle Condizioni generali che regolano il conto corrente e alle Condizioni contrattuali di uno o più dei Servizi accessori al conto corrente richiesti dal Cliente, anche in relazione all'interpretazione delle stesse, il Foro territorialmente competente è quello del luogo di residenza o domicilio a tal fine eletto dal Cliente. Qualora la residenza o il domicilio del Cliente non siano ubicati nel territorio dello Stato, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

#### **ART. 28 - RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONI**

1. Il Cliente può avanzare reclamo a Poste Italiane per qualunque questione derivante da presunto inadempimento degli obblighi previsti in capo a Poste Italiane dal Contratto quadro. Le condizioni, le modalità e i termini di presentazione del reclamo sono indicati nel documento sui "Principali Diritti del Cliente" riguardante tutti i servizi/prodotti del Conto e nel FI relativo al Conto e ai Servizi di cui al precedente Articolo 2 a disposizione della Clientela presso tutti gli Uffici Postali e sul sito internet di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it).

2. Qualora il Correntista non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta per il reclamo presentato ai sensi del precedente comma può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) sulla base delle informazioni disponibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nelle sezioni "Poste Risponde" e "Poste consumatori". Il Cliente può inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e presso gli Uffici Postali.

3. Il Cliente può infine presentare domanda di Conciliazione, per i reclami inerenti la gestione del Conto. Il Regolamento e la Domanda di Conciliazione sono a disposizione sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione "Contattaci" e presso gli Uffici Postali.

#### **ART 29 - INFORMAZIONI RELATIVE ALLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO E AL CONTRATTO**

Il Cliente in qualsiasi momento del rapporto può richiedere a Poste Italiane, anche attraverso gli Uffici Postali, il presente Contratto quadro su supporto cartaceo o su altro Supporto durevole.

#### **ART. 30 - RINVIO ALLE NORME DEL CONTRATTO DI CONTO CORRENTE**

Per quanto non previsto nel presente Contratto quadro si rinvia alle norme del conto di pagamento sottoscritte dal Cliente in quanto con lo stesso compatibili.

#### **ART. 31 - DEROGHE AGLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE PER GLI STRUMENTI DI BASSO VALORE**

Nel caso di strumenti di pagamento che consentono esclusivamente singole operazioni di pagamento di importo non superiore a 30 (trenta) Euro o che presentano un limite di spesa complessivo di 150 (centocinquanta) Euro o che sono avvalorati per un importo che in nessun momento supera i 150 (centocinquanta) Euro, resta inteso che:

- Poste Italiane, in deroga al comma 1 del precedente Articolo 14, può non comunicare all'Utilizzatore il rifiuto di un ordine di pagamento quando la mancata esecuzione dello stesso risulta evidente dal contesto;
- il Cliente pagatore, in deroga al precedente Articolo 15, non può revocare l'ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al beneficiario o dopo avergli dato il proprio consenso ad avviare l'esecuzione dell'Operazione di pagamento.

Gli importi di cui al comma 1 del presente Articolo sono raddoppiati quando così come Poste Italiane anche il prestatore di servizi di pagamento dell'Utilizzatore è insediato in Italia.

#### **ART. 32 - DISPOSIZIONI TRANSITORIE IN MATERIA DI ADEBITI DIRETTI**

Limitatamente agli addebiti diretti e agli incassi, le disposizioni contenute nel presente Contratto quadro entrano in vigore entro il 5 luglio 2010. Entro tale data il Beneficiario, creditore, anche attraverso il proprio prestatore di servizi di pagamento, deve comunicare per iscritto ai Clienti pagatori propri debitori con i quali sono in essere autorizzazioni permanenti all'addebito in conto di una serie di operazioni di pagamento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, la data entro la quale si avvarrà dei servizi di Addebito diretto secondo la nuova disciplina. Qualora in tale comunicazione effettuata dal Beneficiario sia contemplata la possibilità di proseguire nell'utilizzazione del servizio di Addebito diretto, il Cliente pagatore entro la data indicata nella comunicazione stessa può chiedere di proseguire nell'utilizzazione del servizio ovvero può revocare l'autorizzazione a Poste Italiane.