

AVVISO ALLA CLIENTELA

VARIAZIONE UNILATERALE GENERALIZZATA

PROPOSTA DI MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO DI CARTA DI DEBITO E DI CARTA PREPAGATA ADEGUAMENTO DEI CONTRATTI IN ESSERE EX ARTICOLO XIV.I.4 DEL REGOLAMENTO N. 2020-04 E SS. UNITAMENTE A BKN301 S.P.A.

Gentile Cliente,

La informiamo che gli sviluppi relativi al mercato dei servizi di pagamento, hanno portato la Commissione Europea alla revisione della normativa di settore (Direttiva 2007/64/CE nota come Payment Services Directive -PSD) attraverso la pubblicazione della nuova Direttiva Europea 2015/2366 (cosiddetta PSD2) recepita nella Repubblica di San Marino con il Decreto Delegato 28 dicembre 2018 n. 177 "Disposizioni in materia di servizi di pagamento in recepimento della Direttiva (UE) 2015/2366" e dalla normativa secondaria di settore con il Reg. BCSM 2020/04 "Regolamento dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica (istituti di pagamento e IMEL)".

Per quanto attiene nello specifico i servizi di pagamento La informiamo che la PSD2 introduce importanti novità quali:

-obblighi di trasparenza: vengono rafforzati i diritti della clientela e la trasparenza in relazione agli obblighi di informazione, esecuzione e condizioni economiche;

-nuove misure di sicurezza: viene introdotta l'autenticazione forte del cliente (Strong Customer Authentication - SCA) per accedere ai conti, disporre ordini di pagamento sui canali on line e per effettuare operazioni che implicino rischi di abuso o frode.

Poiché le nuove norme si applicano anche ai contratti in essere, le inviamo la proposta di modifica unilaterale del Suo contratto, resasi necessaria dall'entrata in vigore del suddetto Regolamento.

Il presente adeguamento dei contratti in essere è disposto dall'articolo XIV.I.4 del Regolamento 2020-04 e, conformemente a quanto consentito dallo stesso, viene eseguito con le modalità e le procedure previste dall'articolo X.IV.20 del Regolamento 2007-07.

La presente proposta di modifica unilaterale viene effettuata congiuntamente a BKN301 S.p.a., di seguito le modifiche apportate Contratto "Regolamento Carte di Debito", evidenziate in grassetto. Si precisa che nessuna modifica è apportata alle condizioni economiche applicate.

✓ **REGOLAMENTO DI CARTA DI DEBITO**

Le modifiche sono evidenziate in **grassetto**. Nessuna modifica è apportata alle condizioni economiche applicate

ART. 1 DEFINIZIONI

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente regolamento e nel Contratto, anche se al plurale, avranno il significato di seguito indicato:

- **Autenticazione Forte del Cliente o "SCA" o "Strong Customer Authentication: autenticazione basata sull'uso di due o più elementi classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede), e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente) che sono indipendenti in quanto la generazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione;**
- **"Condizioni economiche": il documento di sintesi che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, denominato "Condizioni economiche";**
- **"Ordine di pagamento": l'istruzione conferita da parte di un pagatore o beneficiario al suo prestatore di servizi di pagamento di eseguire un'operazione di pagamento;**
- **"Prestatore/i servizi di pagamento" O "PSP": il soggetto rientra nella definizione di cui all'art.I.I.2, comma 1, punto 76 del Regolamento n. 2020-04 emesso dalla Banca Centrale della Repubblica di San Marino.**
- **"Rilascio di una Carta di debito": rilascio, da parte dell'Emittente, di una Carta di pagamento collegata al conto del Titolare. L'importo di ogni Operazione effettuata tramite**

la Carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del Titolare.

ART. 2 OGGETTO DEL CONTRATTO- Il Contratto ha come oggetto l'emissione di una Carta, nonché l'erogazione di servizi ad essa collegati. L'uso congiunto della Carta e del PIN identifica il Titolare della Carta medesima e lo legittima a disporre con modalità elettroniche del Conto cui la Carta è collegata, per usufruire dei servizi di cui all'art. 5. L'utilizzo dei servizi deve avvenire presso le apparecchiature contrassegnate dai marchi del Circuito Internazionale indicato sulla Carta, entro i limiti di utilizzo e con le modalità indicate in questo Contratto e, in ogni caso, entro il limite costituito dal saldo disponibile del Conto, qualora inferiore al limite di utilizzo stabilito per la Carta. Il Titolare, nel corso del rapporto, può concordare con la Banca la modifica dei limiti di utilizzo previsti nel presente Contratto. I predetti limiti possono essere modificati dalla Banca ai sensi dell'art. 38 del Contratto.

I limiti di importo e le modalità di cui al comma precedente, in relazione ad esigenze di efficienza, possono essere modificati dalla Banca in qualunque momento mediante comunicazione scritta al Titolare o tramite avvisi esposti nei locali della Banca stessa, sulle apparecchiature di proprietà della Banca, o nei locali nei quali le stesse sono installate, indicando in ogni caso, la data di entrata in vigore delle modifiche medesime.

I limiti di importo e le modalità di cui al comma 2 del presente articolo, possono essere modificati anche senza preavviso in relazione ad esigenze di sicurezza.

Il Contratto si compone del presente Regolamento che contiene le condizioni generali di contratto e dei seguenti documenti allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale: il documento di sintesi denominato “Condizioni economiche” che costituisce il frontespizio del Contratto;

- il documento denominato “Richiesta di adesione al servizio carte di debito”, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Titolare;
- il documento denominato “Informativa in materia di trattamento dei dati personali”;
- il documento denominato “Sicurezza dei pagamenti” disponibile anche sul Sito Internet.;
- il documento denominato “Foglio informativo”;

Le disposizioni di cui al presente Contratto si applicano alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante secondo le modalità indicate nel Regolamento BCSM 2020-04 e s.m.i. e nelle disposizioni normative, tempo per tempo vigenti, applicabili ai servizi di pagamento.

ART. 4 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E EMISSIONE DELLA CARTA - La richiesta di emissione costituisce la proposta contrattuale del Titolare. La Carta è emessa dalla Banca a proprio insindacabile giudizio al richiedente – che intrattiene con essa un rapporto di conto corrente o altro conto di pagamento – esclusivamente se persona fisica. Il Cliente può presentare la richiesta di emissione della Carta unicamente per proprio conto; la carta non potrà in alcun modo essere emessa in nome del cliente per conto di un soggetto terzo. La richiesta di emissione, contenuta nella “Richiesta di adesione al servizio carte di debito”, deve essere sottoscritta presso gli sportelli della Banca. Il modulo di richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Cliente e convalidato dalla Banca, costituisce la proposta contrattuale del Cliente. Il Contratto si considera perfezionato nel momento della ricezione da parte del Titolare del plico contenente la Carta, costituente accettazione della Banca. La conclusione del Contratto e il rilascio della Carta restano, pertanto, nella discrezionalità della Banca che non sarà tenuta in alcun caso a giustificare la mancata accettazione della richiesta di emissione della Carta e il mancato rilascio della Carta stessa. Il Titolare potrà chiedere in qualsiasi momento ed ottenere gratuitamente dalla Banca copia ulteriore del Regolamento e delle Condizioni Economiche aggiornati. La Banca all’atto della sottoscrizione del presente contratto consegna al titolare personalmente la Carta stessa e il relativo PIN. Il PIN viene elaborato con sistemi che ne garantiscono la massima riservatezza e con modalità che ne rendono impossibile la conoscenza da parte della Banca e di terzi. La Carta intesa come supporto fisico, è di proprietà del Gestore, che è responsabile del suo funzionamento nei confronti del Circuito Internazionale al quale deve essere immediatamente restituita tagliandola verticalmente in due parti, compreso il chip, a fronte di richiesta della stessa e/o in caso di cessazione del Contratto.

ART. 5 – USO DELLA CARTA - La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può in nessun caso e per nessun motivo essere ceduta o data in uso a terzi.

La Carta, entro il Limite di Utilizzo, consente al Titolare di:

- a) acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti senza contestuale pagamento in contanti. L’acquisto potrà avvenire, anche attivando meccanismi di Autenticazione Forte del Cliente ove il sistema lo richiede: (i) digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN; (ii) in modalità contactless, senza digitazione del PIN né firma dello scontrino (o di documento equivalente) per importi limitati; (iii) tramite dispositivi di tipo mobile abilitati (smartphone, tablet o wearable), nel caso in cui la banca decida, di offrire il servizio di Mobile Payments, previa registrazione e virtualizzazione della Carta ai servizi di Mobile Payments attivati di volta in volta da BKN301 (ad es. Google Pay e Samsung Pay) e comunicati al cliente attraverso i canali standard di comunicazione (sia per pagamenti in prossimità sia da remoto). Per i termini e le condizioni relative ai servizi si rimanda all’apposita sezione del Sito Internet; (iv) uso della

Carta su internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici utilizzando modalità differenti determinate di volta in volta dall’Esercente (ad esempio, per pagare i pedaggi autostradali, inserendo la Carta nel terminale o, per gli acquisti e le prenotazioni su Internet, mediante l’inserimento dei dati carta su una pagina web sicura richiamata dal link ricevuto tramite i canali di comunicazione concordati con l’Esercente); (v) in via residuale, con la firma della memoria di spesa o altro documento equipollente (ad esempio scontrini emessi dai terminali elettronici POS installati presso l’Esercente).

Per i pagamenti elettronici a distanza con Carta, BKN301 utilizza il protocollo “3D Secure” dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da usi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di autenticare la transazione attraverso meccanismi di Autenticazione Forte (SCA), ove richiesto dal sistema. BKN301 può iscrivere di sua iniziativa e gratuitamente al protocollo 3D Secure i Titolari che hanno comunicato il numero di cellulare alla Banca, fatta salva la possibilità per il Cliente di iscriversi/modificare il numero, accedendo nell’Area Riservata. Sarà cura del cliente attivare i meccanismi di Autenticazione Forte collegati al servizio di protezione antifrode 3D Secure e resi via via disponibili da BKN301. La mancata attivazione dei meccanismi di Autenticazione Forte collegati a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione. Per le modalità di funzionamento del servizio di protezione antifrode 3D Secure e le modalità di adesione ai meccanismi di Autenticazione Forte via via disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio pubblicato sul Sito Internet nella sezione trasparenza. Per un uso consapevole e sicuro della Carta su internet, si rinvia al documento “Sicurezza dei pagamenti” di cui al precedente art. 2 e disponibile anche sul Sito Internet nella sezione trasparenza.

- b) effettuare prelievi di denaro contante in San Marino e all’estero attraverso l’uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili dal marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale Mastercard Debit. Il prelievo di denaro contante dovrà avvenire digitando il PIN.

Al fine di evitare usi indebiti della Carta, il Titolare deve:

- i. custodire sempre diligentemente la Carta;
- ii. controllare periodicamente che la Carta sia in proprio possesso;
- iii. assicurarsi che altre persone non usino la Carta;
- iv. assicurarsi di ritirare la Carta dopo ogni operazione;
- v. evitare di rivelare a terzi i dati della Carta se non in conformità al Regolamento.

Il Titolare al fine di mantenere segreto il proprio PIN e ben custodirlo deve comportarsi secondo le disposizioni di cui al successivo art. 14.

Al fine di evitare usi non consentiti della Carta, il Titolare non dovrà:

- i. consentire a terze persone di usare la Carta;
- ii. restituire merci o rinunciare a servizi acquistati con l’uso della Carta per ottenere rimborsi in contante;
- iii. usare la Carta per ottenere da un esercizio importi in contanti facendo figurare l’operazione come acquisto;
- iv. usare la Carta dopo che è stata denunciata come smarrita o rubata;
- v. usare la Carta se è stata sospesa o revocata, ovvero oltre la data stampigliata sul fronte della stessa;
- vi. usare la Carta per effettuare qualsiasi operazione illecita, quale ad esempio, l’acquisto di merci e/o servizi oggetto di divieti da parte della legge sammarinese o da parte della legge del paese in cui la Carta è usata o del paese in cui le merci sono fornite o i servizi prestati.

La responsabilità del Titolare per gli usi non consentiti della Carta permane anche se il Gestore non ha impedito o bloccato l’operazione non consentita.

ART. 6 – DURATA DEL CONTRATTO E VALIDITÀ DELLA CARTA

Il Contratto ha durata indeterminata.

Tutte le Carte sono valide fino al termine di scadenza indicato su di esse e scadono l’ultimo giorno del mese indicato sulle stesse. Il

periodo di validità delle Carte è previsto a soli scopi di sicurezza e per permettere la loro sostituzione periodica e non incide pertanto sulla durata indeterminata del Contratto. **Di regola le Carte sono rilasciate per un periodo massimo di 60 (sessanta) mesi e vengono rinnovate automaticamente, per un uguale periodo di tempo, alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvo i casi di risoluzione o recesso dal Contratto. La Banca, d'intesa con BKN301, potrà prevedere periodi diversi di validità e/o rinnovo delle Carte.**

In sede di emissione della Carta, così come per ogni annualità relativa al suo periodo di validità e per ogni suo rinnovo, la Banca provvede all'addebito in Conto di una quota, nella misura e nella periodicità prevista dalle condizioni economiche di tempo in tempo vigenti, e riportate nel documento di Condizioni Economiche.

ART. 8 - ADDEBITO IN CONTO, CONSENSO E AUTORIZZAZIONE DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

L'addebito in Conto delle Operazioni di pagamento viene eseguito dalla Banca in base alle registrazioni effettuate automaticamente dalle apparecchiature presso le quali le Operazioni sono avvenute. Tale momento è da intendersi quale momento di ricezione dell'ordine di pagamento.

Per le Operazioni di pagamento l'autorizzazione del Cliente si intende rilasciata:

- a) con l'inserimento della Carta nelle apposite apparecchiature (POS, ATM o altro) e la digitazione del PIN (operazione di prelievo contante);
- b) con la digitazione del PIN o, eventualmente, con la firma dello scontrino emesso dalle apparecchiature POS o di documento equivalente (Operazione di pagamento);
- c) **in modalità contactless, senza digitazione del PIN né firma della memoria di spesa (o di documento equivalente) con il semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta e, entro i limiti di spesa indicati nei Documenti di Sintesi, senza digitazione del PIN;**
- d) **attivando il meccanismo di Autenticazione Forte del Cliente, ove il sistema lo richiede;**
- e) (per acquisti a distanza) con l'inserimento o la comunicazione del numero della Carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della Carta, nonché degli altri estremi della Carta richiesti, o con le differenti modalità eventualmente previste dall'Esercente anche per il tramite del protocollo «3D Secure» per i casi in cui è previsto. Per i dettagli si rimanda al Regolamento del Servizio nell'area trasparenza del Sito Internet.

Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il Cliente conferma di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino emesso dai POS, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito in merito alla revoca del consenso (di cui al successivo art. 9) e all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi del Contratto. L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'Operazione di pagamento. Se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti, l'autorizzazione può essere concessa dopo l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.

I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati all'Esercente dalla Banca, per conto del Cliente. La Banca addebita di volta in volta gli importi relativi agli acquisti senza preventiva comunicazione al Titolare, salvo sua espressa richiesta di rettifica, in conformità a quanto stabilito dal successivo Art. 20.

ART.9 – REVOCA DEL CONSENSO ALLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Il Cliente può revocare il consenso all'esecuzione dell'Operazione di pagamento, trasmesso dal Cliente medesimo, fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto da BKN301. La revoca dovrà avvenire, ove possibile, con le medesime modalità con cui il consenso è stato prestato, o con le diverse modalità previste dall'Esercente/ Beneficiario e/o dal Circuito Internazionale.

Una volta ricevuto da BKN301, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso di BKN301 medesima.

BKN301 si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca, nella misura indicata nelle Condizioni Economiche, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti da BKN301.

Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma, per le Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Cliente non può revocare l'Ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al Beneficiario o dopo avergli dato il consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento.

Nel caso di addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il Cliente può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata lavorativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi.

Decorsi i termini di cui ai commi 2 e 3 che precedono, l'Ordine di pagamento può essere revocato solo con il mutuo consenso del Cliente e di BKN301.

Nel caso in cui il Cliente e la Banca pattuiscono che l'esecuzione dell'Ordine di pagamento sarà avviata in un giorno determinato, o alla fine di un determinato periodo, il Cliente può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata lavorativa precedente il giorno concordato.

Le Operazioni di pagamento eseguite successivamente al momento in cui BKN301 riceve la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

ART. 10 - RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO

BKN301 può rifiutarsi di eseguire gli Ordini di pagamento se gli stessi non rispettano tutte le disposizioni del Contratto o se il pagamento risulti contrario a disposizioni di diritto.

Se BKN301 rifiuta di eseguire un Ordine di pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati al Cliente con la massima sollecitudine attraverso:

– gli scontrini emessi dalle apparecchiature POS installate presso l'Esercente

– il sito internet presso il quale viene effettuato l'acquisto;

– per telefono, via SMS o via e-mail, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di Istruzioni e/o Circolari applicative.

Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che la Banca può addebitare spese specifiche per la comunicazione al Cliente, nella misura indicata nel documento di Condizioni economiche.

Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto da BKN301.

ART. 17 - MESSAGGI DI ALERT TRAMITE NOTIFICHE APP E SMS RELATIVI AGLI ORDINI DI PAGAMENTO ED ALLE OPERAZIONI DI PRELIEVO DI DENARO CONTANTE

I servizi di messaggi di alert tramite notifiche APP e SMS consentono al Titolare di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o Operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla sua Carta per un importo pari o superiore alla soglia personalizzata dal Titolare, rispetto alla soglia predefinita. Le condizioni economiche per l'attivazione e la fruibilità del servizio di messaggi di alert sono indicati nel Documento di Condizioni Economiche del Contratto.

L'attivazione al servizio di messaggi di alert di sicurezza è automatica, su canale SMS a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare sul Contratto.

In alternativa, il Titolare può attivare il Servizio su notifiche da APP per transazioni superiori alla soglia predefinita da BKN301.

Qualora decida di aderire al servizio di messaggi di alert di sicurezza successivamente, o disattivarlo, il Titolare dovrà farne relativa richiesta alla Banca.

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

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

- i. rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti o alla Banca agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 42 - eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 25, e/o
- ii. effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 20.

Il Titolare ha l'obbligo di segnalare tempestivamente alla Banca eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo art. 41.

I Servizi di messaggistica sono strettamente collegati al numero telefonico indicato dal Titolare. Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, i Servizi di messaggi di alert saranno fruiti dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare cedente.

Nel caso in cui il Titolare decida di non avvalersi del servizio di messaggi di alert di sicurezza (notifiche APP e SMS relativi), dichiara di essere a conoscenza dei maggiori rischi e di accettare il minor livello di tutela conseguente.

ART. 18 - PAGAMENTI

Il Titolare si obbliga a corrispondere gli importi relativi a tutte le Operazioni di pagamento e alle Operazioni di prelievo di denaro contante effettuate con la Carta, anche attraverso apparecchiature elettroniche e canali virtuali, telefonici e telematici, nonché i seguenti oneri e commissioni:

- (i) la quota definita al precedente art. 6;
- (ii) le commissioni per gli oneri di negoziazione relativi ad utilizzi effettuati in valuta diversa dall'Euro (già incluse nei tassi di cambio applicati);
- (iii) le commissioni applicate su Operazioni di prelievo di denaro contante;
- (iv) eventuali oneri di carattere fiscale;
- (v) eventuali altre spese indicate nel documento di Condizioni economiche.

L'ammontare degli oneri e commissioni di cui al comma precedente è indicato nel Documento di Condizioni economiche.

Tutti i pagamenti oggetto del presente articolo sono addebitati al Titolare dalla Banca direttamente sul Conto, con valuta pari alla data dell'Operazione. Trascorsi 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione effettuata con la carta, senza che sia pervenuto al Gestore, a mezzo lettera raccomandata, reclamo specifico, la transazione si intenderà senz'altro approvata dal Titolare, con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formare l'addebito.

Se un'operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per il suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'Operazione nel momento in cui il Titolare presta il proprio consenso, la Banca può bloccare la disponibilità dell'importo Residuo della Carta solo se il Titolare ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato. La Banca sblocca senza indugio la disponibilità dell'Importo Residuo della carta bloccata nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'Operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

ART. 19 - COMUNICAZIONI PERIODICHE E INFORMAZIONI SUCCESSIVE RISPETTO AD OPERAZIONI DI PAGAMENTO E DI PRELIEVO DI DENARO CONTANTE

Tutte le informazioni relative alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante effettuate, nonché ai pagamenti e alle ulteriori movimentazioni sulla Carta, sono registrate contabilmente sul Conto e messe gratuitamente a disposizione del Titolare con le modalità di seguito descritte:

- a) su Supporto Durevole, accedendo all'Area riservata del Sito Internet o tramite APP;
- b) telefonando al Servizio Clienti; ovvero
- c) tramite Servizio Informazioni Banca.

Il Titolare ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento tramite il Servizio Informazioni Banca, la produzione e l'invio di un riepilogo cartaceo (la "Lista Movimenti"). Il costo della produzione e dell'invio di tale riepilogo è indicato nel Documento di Condizioni Economiche.

In alternativa la Lista Movimenti è consultabile e scaricabile tramite accesso all'Area riservata del Sito Internet.

ART. 23 - RESPONSABILITÀ DELLA BANCA PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO E DI PRELIEVO DI DENARO CONTANTE NON AUTORIZZATE

Fatto salvo quanto previsto all'art. 20, nel caso in cui sia stata eseguita un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzata, la Banca rimborsa al Titolare l'importo dell'Operazione immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzata o a quella in cui la comunicazione scritta di richiesta di rettifica di cui all'art. 20 perviene al Gestore. Se per l'esecuzione delle Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante sia stato addebitato un conto di pagamento, la Banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

In caso di motivato sospetto di frode, il Gestore può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca Centrale della Repubblica di San Marino, fatto salvo l'obbligo di segnalazione all'Autorità Giudiziaria.

Il rimborso non preclude la possibilità per il Gestore e la Banca di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, la Banca ha il diritto di chiedere ed ottenere dal Titolare la restituzione dell'importo rimborsato ai sensi dei commi precedenti. Le Parti espressamente escludono il risarcimento degli ulteriori danni eventualmente subiti dal Titolare.

ART. 25 - OBBLIGHI A CARICO DEL TITOLARE IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO DELLA CARTA E ALLE CREDENZIALI DI SICUREZZA PERSONALIZZATE

Il Titolare è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, attenendosi alle indicazioni fornite dal Gestore e a quanto riportato nel Contratto.

Il Titolare ha l'obbligo di comunicare senza indugio a BKN301, mediante telefonata al Servizio Clienti, ovvero alla Banca (che in tal caso lo comunicherà immediatamente al Gestore per conto del Titolare), non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta o al PIN o agli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di *social engineering* e, in particolare, in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o l'uso non autorizzato degli stessi.

Se richiesto dal Gestore, il Titolare è tenuto inoltre a dare conferma della suddetta comunicazione mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, oppure con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nell'art. 43.

Infine, il Titolare è tenuto a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti, conservandone copia a disposizione del Gestore per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, il Gestore avrà facoltà di richiedere copia della denuncia al Titolare che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta.

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

A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, il Gestore provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce al Titolare una conferma dell'avvenuto blocco, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo. Pertanto la Carta, anche in caso di successivo

ritrovamento, non potrà più essere utilizzata e dovrà essere debitamente tagliata in due ivi compreso il chip. A seguito del blocco della Carta per i motivi di cui al presente articolo, Titolare sarà invitato a recarsi direttamente presso la Banca per l'emissione di una nuova Carta.

ART. 26 - RESPONSABILITÀ DEL TITOLARE IN CASO DI SMARRIMENTO, FURTO, APPROPRIAZIONE INDEBITA, USO NON AUTORIZZATO, FALSIFICAZIONE O CONTRAFFAZIONE

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare che rispetta gli obblighi e gli adempimenti di cui all'articolo 25 non sopporta alcuna perdita derivante da eventuali utilizzi della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, successivi alla richiesta di blocco.

Resta ferma la piena responsabilità del Titolare nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, oppure non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente previsti dal Contratto.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando la Banca, anche per il tramite del Gestore, non abbia adempiuto all'obbligo di cui all'art. 24, comma 1, lett. c).

ART. 36 - Recesso

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta da inviare tramite raccomandata A.R. alla Banca, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 42. Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Banca ne viene a conoscenza.

Recesso della Banca e/o di BKN301:

La Banca e/o BKN301 possono recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente, **dandone comunicazione a quest'ultimo tramite raccomandata A.R., o per via telematica (e-mail).** Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Cliente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte della Banca e/o di BKN301;
- senza preavviso e senza alcun onere a carico del Cliente, per un giustificato motivo che verrà reso noto al Cliente tramite raccomandata A.R., con le modalità di cui all'art. 41. Il recesso si considera efficace nel momento in cui il Cliente ne viene a conoscenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende l'insolvenza del Titolare, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Cliente.

Diritti ed obblighi del Cliente in tutti i casi di recesso

In ogni caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano comunque ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare anteriormente alla data di efficacia del recesso: il Cliente si impegna quindi a pagare in un'unica soluzione, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla data di efficacia del recesso, ogni importo dovuto alla Banca e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti compreso il chip. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- il Titolare ha diritto al rimborso della quota di cui all'art. 6 in misura proporzionale al periodo di mancato utilizzo. Allo stesso modo, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche riferite al possesso della Carta e a servizi accessori, queste saranno dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso e, se pagate anticipatamente, esse saranno rimborsate in maniera proporzionale;
- il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso della Carta successivamente alla cessazione del rapporto.

Ulteriori effetti del recesso

In tutti i casi di cui al presente articolo, il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

ART. 37 - SERVIZI ACCESSORI

La Banca e il Gestore possono associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (ad esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza) i cui termini economici sono indicati di volta in volta nel Documento di Condizioni Economiche.

L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità di utilizzo si trovano sul Sito internet del Gestore o contattando la Banca.

La documentazione informativa relativa agli eventuali servizi accessori attivi offerti al Titolare è pubblicata sul Sito Internet.

La documentazione informativa relativa alle coperture assicurative, offerte gratuitamente al Titolare (senza costi aggiuntivi), è pubblicata nell'area trasparenza del Sito Internet.

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

ART. 38 - MODIFICHE AL CONTRATTO

Ogni modifica delle condizioni contrattuali ed economiche che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento e le relative informazioni, è proposta e comunicata dal Gestore, eventualmente anche tramite la Banca, con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Cliente a meno che questi non comunichi al Gestore, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare alla Banca e/o al Gestore con le modalità egli effetti di cui all'art. 36, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica. Eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso.

La Banca si riserva in ogni caso di applicare, con effetto immediato e senza preavviso, anche eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso sfavorevole al Cliente, quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di cambio di riferimento convenuti nel Contratto, informando in tal caso tempestivamente il Cliente mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte nel presente articolo.

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo potranno essere effettuate con le modalità di cui all'art. 41. Con le medesime modalità le suddette comunicazioni potranno essere trasmesse anche congiuntamente alla messa a disposizione dell'estratto Conto del Conto mensile. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

ART. 40 - TEMPI MASSIMI DI ESTINZIONE DEL CONTRATTO

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

ART. 43 - RECLAMI RICORSI E CONCILIAZIONI

Il Titolare può presentare reclami alla Banca, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., o consegnato a mani al seguente recapito: contestazioni@bsm.sm –Banca di San Marino, Strada della Croce, 39 (RSM); ovvero a mezzo Fax: (+378) 0549/873401.

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente.

La procedura è gratuita per il Titolare, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami. Ogni Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami. L'Ufficio Reclami darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) Giornate lavorative dalla sua ricezione. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) Giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere

dovute a volontà o negligenza della Banca. Nei casi di risposta interlocutoria, la Banca dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) Giornate lavorative. Non sussistono forme di composizione stragiudiziale delle controversie ulteriori o diverse dalle procedure di reclamo. Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il Titolare del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità Giudiziaria, nonché della facoltà di inviare all'Autorità di Vigilanza, secondo la procedura prevista dalla medesima Autorità, ai sensi dell'art. 68 della Legge n. 165 del 17 novembre 2005 e successive modificazioni ed integrazioni, segnalazioni relative alla condotta della Banca al fine di evidenziare presunte inadempienze alle norme di legge ed ai

provvedimenti dell'Autorità di Vigilanza. Ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento n. 2007-01 BCSM, le segnalazioni devono essere presentate esclusivamente per iscritto e con le due seguenti modalità alternative:

- a) mediante spedizione postale con raccomandata A/R alla Banca Centrale della Repubblica di San Marino - Coordinamento della Vigilanza, Via del Voltone n. 120 – 47890 San Marino;
- b) mediante consegna diretta presso la sede dell'Autorità di Vigilanza, al medesimo indirizzo sopra specificato, con rilascio di ricevuta.
- c) **inviando a mezzo mail all'indirizzo whistleblowing@bcm.sm con allegata la segnalazione di cui al precedente punto b.**

Le ricordiamo che il termine entro cui lei ha diritto di recedere senza spese e con effetto in qualunque momento fino alla data in cui le modifiche sarebbero applicate, è di **(60) sessanta giorni dal ricevimento della presente comunicazione.**

Ove non receda entro il suddetto termine, la modifica **si intenderà approvata.**

✓ REGOLAMENTO DI CARTA PREPAGATA

La presente proposta di modifica unilaterale viene effettuata congiuntamente a BKN301 S.p.a., di seguito le modifiche apportate Contratto "Regolamento Titolari Carta Prepagata", evidenziate in grassetto. Si precisa che nessuna modifica è apportata alle condizioni economiche applicate.

Art. 1 - Definizioni

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

- **"Addebito diretto"**: l'addebito con cui il Titolare autorizza il Beneficiario a richiedere alla Banca il trasferimento di una somma di denaro dal proprio conto al conto del Beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla Banca alla data o alle date convenute dal Titolare e dal Beneficiario. L'importo trasferito può variare;
- **"Area Euro"**: l'insieme degli Stati membri dell'Unione Europea che hanno adottato come propria moneta l'Euro, nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo adottare l'Euro come propria moneta, tra cui San Marino;
- **"Area riservata"**: area riservata all'interno del portale clienti del Sito Internet e dell'App di BKN301 S.p.A.;
- **"ATM"** (Automated Teller Machine): sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Titolare di effettuare prelievi di denaro contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile;
- **"Autenticazione Forte del Cliente o "SCA" o "Strong Customer Authentication"**: un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione;
- **"Banca"**: la banca tesoriere e soggetto emittente delle Carte oggetto del contratto e della relativa moneta elettronica, i cui estremi sono indicati nel Foglio Informativo e che ha affidato al Gestore lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e ed al funzionamento del relativo Circuito di Pagamento, come specificato nell'art. 3;
- **"Carta/e"**: la/e carta/e di pagamento prepagata/e e

ricaricabile/i emessa/e su richiesta del Cliente dalla Banca e regolamentata/e dal Contratto;

- **"Circuito/i Internazionale/i"**: il/i circuito/i internazionale/i il cui marchio è indicato sulla Carta in virtù di apposito accordo di licenza stipulato tra il/i circuito/i internazionale/i medesimo e il Gestore;
- **"Cliente"** e/o **"Titolare"**: soggetto a cui viene rilasciata la Carta;
- **"Disponibilità Massima della Carta"**: l'importo massimo di Moneta Elettronica che può essere caricato sulla Carta attraverso un'iniziale operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, e che corrisponde al saldo massimo consentito sulla Carta, la cui misura è indicata all'art. 7;
- **"Documento di Condizioni economiche"**: il documento di sintesi che riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, denominato **"Documento di Condizioni economiche Carte prepagate Individuali BKN301 S.p.A."**;
- **"Gestore"** o **"BKN301"**: BKN301 S.p.A., con sede in Via Tre Settembre 99, 47891 Dogana, Repubblica di San Marino, società soggetta ai controlli della Banca Centrale della Repubblica di San Marino, iscritta al registro dei Soggetti Autorizzati al n. 73; iscritta al Registro dei Prestatori di Servizi di Pagamento al n. 07;
- **"Giornata/e lavorativa/e e/o operative"**: il giorno in cui il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore coinvolto nell'esecuzione di un'Operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'Operazione stessa;
- **"Importo/i Caricato/i"**: l'importo di Moneta Elettronica caricato sulla Carta da parte del Titolare mediante un'iniziale operazione di caricamento e/o eventuali successive ricariche, con le modalità di cui all'art. 7;
- **"Importo Residuo"**: l'importo di Moneta Elettronica residuo e disponibile sulla Carta, come determinato ai sensi dell'art. 7;
- **"Moneta Elettronica"**: valore monetario così come definito dall'art. I.I.2, comma 1 numero 61 del Regolamento BCSM n. 2020/04 e successive modificazioni ed integrazioni.

- “Ordine di pagamento”: qualsiasi istruzione data dal Titolare o da un Beneficiario alla Banca con la quale viene chiesta l’esecuzione di un’Operazione di pagamento;
- “Parti”: congiuntamente, la Banca, il Gestore, il Titolare;
- “PIN” (Personal Identification Number): codice personale e segreto attribuito alla Carta da digitare, se richiesto dal POS o dall’ATM, per completare un’Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante;
- “Prestatore/i di servizi di pagamento”: il/i soggetto/i rientrante/i nella definizione di cui all’art. 1.1.2, comma 1, numero 76 del Regolamento BCSM n. 2020/04;
- “Quota di Rilascio”: l’importo che il Titolare è tenuto a pagare per il rilascio della Carta e il cui ammontare è indicato nel “Documento di condizioni economiche”;
- “Regolamento BCSM 2020/04”: Regolamento dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica (Istituti di Pagamento e IMEL) anno 2020/numero 04 emanato dalla Banca Centrale della Repubblica di San Marino e successive modificazioni ed integrazioni;
- “Regolamento”: il presente regolamento contrattuale;
- “Ricarica Carta Prepagata”: accreditamento di somme su una Carta Prepagata;
- “Servizio Clienti”: il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sui Fogli Informativi della Carta e sulla carta stessa), messo a disposizione dei Clienti, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente e tramite il quale il Cliente stesso può ricevere assistenza su tutte le domande, le richieste di aiuto, le notifiche di anomalie o le questioni riguardanti la Carta, anche in materia di sicurezza;
- “Sito Internet”: il sito internet www.bkn301.sm attraverso il quale il Titolare può visualizzare, mediante accesso alla propria Area Riservata, tutte le informazioni riguardanti la Carta (inclusa la rendicontazione periodica), usufruire dei servizi accessori ed effettuare, se disponibili, operazioni dispositive;
- “Soggetto Collocatore”: Banca o altro intermediario finanziario attraverso il quale la Banca può provvedere al perfezionamento della richiesta della Carta;

Art. 2 - Oggetto del Contratto

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

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

- il documento denominato “Documento di Condizioni economiche” della Carta che costituisce il frontespizio del Contratto;
- il documento denominato “Modulo di Richiesta” della Carta, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Cliente/Titolare;
- il documento denominato “Informativa in materia di trattamento dei dati personali” della Carta.
- il documento denominato “Sicurezza dei pagamenti”, disponibile sul Sito Internet.

Le disposizioni di cui al presente Contratto si applicano alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante secondo le modalità indicate nel Regolamento BCSM 2020/04 e nelle disposizioni normative, tempo per tempo vigenti, applicabili ai servizi di pagamento.

Art. 3 - Rapporti tra la Banca, il Gestore ed il/i Circuito/i Internazionale/i

Il Titolare prende atto che la Banca, in virtù di specifico accordo, ha affidato al Gestore l’incarico di svolgere, per conto e sotto la

responsabilità della stessa, specifici servizi ed attività finalizzati a garantire la funzionalità della Carta e che, di conseguenza, nel Contratto sarà fatto esclusivo riferimento al Gestore anche quando questi opera per conto della Banca. Al Gestore compete pertanto lo svolgimento di talune attività connesse all’operatività della Carta e al funzionamento del relativo circuito di pagamento (quali, a titolo esemplificativo, l’attivazione della Carta, i flussi di ricarica, l’operatività relativa alle Operazioni di pagamento e dei flussi di spesa presso gli Esercenti, l’operatività relativa alle operazioni di prelievo di denaro contante, l’operatività relativa alle operazioni di rimborso, i flussi delle Operazioni di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante, che consentono alla Banca la corretta rilevazione contabile relativa alla Moneta Elettronica, il controllo frodi, il corretto funzionamento del Sito Internet, il Servizio Clienti, i reclami e le contestazioni). Al Gestore, in virtù di apposito accordo di licenza, compete altresì la gestione dei rapporti con il Circuito/i Internazionale/i riguardanti la produzione, la personalizzazione e l’operatività delle Carte, nel rispetto delle norme emanate dal/i Circuito/i Internazionale/i. La Carta, intesa come Moneta Elettronica, è emessa dalla Banca. La Carta intesa come supporto fisico, è di proprietà del Gestore, che è responsabile del suo funzionamento nei confronti del Circuito Internazionale. Fermo restando quanto sopra specificato, il rapporto con la clientela connesso alla raccolta e alla gestione delle somme ricevute a fronte dell’emissione della Moneta Elettronica e dei fondi di volta in volta disponibili sulla/e Carta/e, rimane di esclusiva competenza della Banca.

Art. 4 - Emissione della Carta e conclusione del Contratto

La richiesta di emissione della Carta viene effettuata presso la Banca. La Carta è emessa dalla Banca a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica. Il Titolare può anche essere una persona minore o soggetta a tutela/curatela/amministrazione di sostegno purché autorizzato/a in forma scritta nel Modulo di Richiesta dal genitore o da chi ne fa le veci (il “Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno”). Autorizzando il Titolare, il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno accetta il Contratto e si fa carico di ogni obbligazione del Titolare ai sensi del Contratto stesso. Il Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno assume inoltre ogni responsabilità relativa all’utilizzo della Carta nei confronti della Banca, del Gestore, del Circuito/i Internazionale/i e di terzi fino al raggiungimento della maggiore età del Titolare (o fino alla cessazione della tutela/curatela/amministrazione di sostegno), che da quel momento assumerà la piena responsabilità per ogni utilizzo della Carta. La richiesta di emissione, contenuta nel Modulo di Richiesta deve essere sottoscritta presso gli sportelli della Banca, corrispondendo contestualmente la Quota di Rilascio. La Carta può essere rilasciata dalla Banca, a proprio insindacabile giudizio. Il Modulo di Richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Cliente e convalidato dalla Banca, costituisce la proposta contrattuale del Cliente. Il Contratto si considera perfezionato nel momento della consegna al Titolare della Carta. Ciò, di norma, avviene contestualmente alla richiesta e al pagamento della Quota di Rilascio. Il rilascio della Carta è subordinato all’identificazione del Cliente / Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno se il Titolare è minorenne o soggetto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno).

Il Titolare, con la sottoscrizione della presente richiesta si assume ogni e qualsiasi onere e responsabilità circa l’attivazione della Carta emessa e rilasciata.

La Banca e il Gestore restano estranei ad ogni eventuale contestazione circa l’utilizzo della Carta per uso non conforme e non assumono alcun obbligo o responsabilità in relazione all’impiego autorizzato dei fondi depositati sulla Carta medesima.

Art. 5 - Condizione risolutiva

Le Parti convengono espressamente di condizionare risolutivamente il Contratto in tutti i casi di cessazione, a qualunque titolo e per qualsiasi causa, della validità della Carta e/o di impossibilità di utilizzo della Carta (quali, ad esempio, danneggiamento, smagnetizzazione, invalidazione, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione e contraffazione) che si dovessero verificare, ai sensi del Contratto, prima della scadenza della Carta stessa. In caso di avveramento della condizione risolutiva vale quanto previsto ai punti a) e b) del successivo articolo 6.

Art. 6 - Durata del Contratto e validità della Carta

La Carta è valida ed utilizzabile fino al termine di scadenza indicato su di essa e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla Carta stessa. Il Contratto ha durata determinata, collegata alla scadenza temporale indicata sulla Carta. Alla scadenza della Carta, pertanto, il Contratto si ritiene cessato senza necessità di alcuna comunicazione al Cliente. Le Carte scadute non possono essere rinnovate e il Cliente potrà eventualmente ottenere una nuova Carta, previa sottoscrizione di un nuovo contratto e a fronte del pagamento della relativa Quota di Rilascio. In caso di scadenza della Carta:

- a) restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Cliente e del Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) anteriormente alla data di scadenza della Carta e/o di avveramento della condizione risolutiva, e il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della Carta e/o di avveramento della condizione risolutiva, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta;
- b) il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al successivo art. 20.

Art. 7 - Disponibilità Massima della Carta, caricamento e disponibilità di spesa residua

La Carta può essere utilizzata per le operazioni e i pagamenti di cui al successivo art. 8 previa costituzione di un Importo Caricato, mediante un'iniziale operazione di caricamento ed eventuali successive ricariche. Il Titolare può effettuare ricariche più volte nel corso del periodo di validità della Carta, entro la Disponibilità Massima della Carta. La Carta prevede inoltre tagli minimi e massimi di ricarica, secondo quanto previsto nel Documento di Condizioni Economiche. Il Titolare può costituire un Importo Caricato tramite i canali resi disponibili e comunicati allo stesso attraverso il Sito Internet o indicati sul Foglio Informativo, attenendosi alle istruzioni operative ivi riportate. Per i soli canali di ricarica per i quali è espressamente previsto nel Foglio Informativo e nel Documento di Condizioni Economiche, il Titolare dovrà esibire il proprio codice fiscale ed un documento d'identità dotato di fotografia. Le commissioni previste per tali operazioni sono evidenziate nel Documento di Condizioni Economiche. L'Importo Residuo della Carta è determinato dalla differenza fra: (a) gli Importi Caricati; e (b) gli Ordini di pagamento e/o le operazioni di prelievo di denaro contante già eseguiti e/o contabilizzati, i pagamenti di cui al successivo art.19 (ad eccezione di quelli corrisposti direttamente dal Titolare e non addebitati sulla Carta), nonché tutte le altre movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo già contabilizzate.

Qualora l'importo relativo alla singola Operazione di pagamento o operazione di prelievo di denaro contante e/o relativo al singolo pagamento - comprensivo delle commissioni e delle spese indicate nel Documento di Condizioni Economiche - superi l'Importo Residuo, il Gestore sarà legittimato a negare l'autorizzazione alla transazione stessa. Il Titolare prende atto che possono essere riscontrate

differenze tra l'Importo Residuo e le risultanze contabili, in considerazione dei tempi tecnici necessari per la contabilizzazione delle operazioni e/o per le modalità tecniche di esecuzione delle stesse. Il Titolare è in ogni caso tenuto a rimborsare tutte le Operazioni di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante effettuate, anche qualora dette operazioni siano state effettuate oltre i limiti dell'Importo Residuo. Il Titolare prende atto che, per le operazioni di prelievo di denaro contante, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli sportelli automatici abilitati (ATM) aderenti al Circuito Internazionale, possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, applicabili per ciascuna operazione, e/o giornalieri, e/o mensili o altro.

Art. 8 - Uso della Carta

La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi. La Carta, nei limiti dell'Importo Residuo e nel rispetto degli ulteriori limiti indicati nel Documento di Condizioni Economiche, consente al Titolare di:

- (a) acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti senza contestuale pagamento in contanti. L'acquisto potrà avvenire con una delle seguenti modalità:
 - (i) digitando, ove previsto, il codice personale segreto o PIN;
 - (ii) in modalità contactless, con firma della memoria di spesa (o di documento equivalente) o digitazione del PIN, se richiesto, in dipendenza dell'importo;
 - (iii) tramite dispositivi di tipo mobile, nel caso in cui la banca decida, o le venga permesso, di omologarsi al processo di Mobile Payments. Per i termini e le condizioni relative ai servizi si rimanda all'apposita sezione del Sito Internet;
 - (iv) attivando il meccanismo di Autenticazione Forte del Cliente, ove il sistema lo richiede;
 - (v) in via residuale, con la firma della memoria di spesa emessa da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente o di documento equivalente.

L'uso della Carta su internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici potrà prevedere modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente (ad esempio per pagare i pedaggi autostradali, inserendo la Carta nel terminale o, per gli acquisti e le prenotazioni su Internet, mediante l'inserimento dei dati carta su una pagina web sicura richiamata dal link ricevuto tramite i canali di comunicazione concordati con l'Esercente). Per l'uso della Carta su internet potrà essere richiesta l'iscrizione del Titolare a uno dei protocolli di sicurezza dei Circuiti Internazionali proposti dal Gestore, che garantiscono la sicurezza dei pagamenti e la tutela da utilizzi illeciti del numero di Carta, quale ad esempio "3D Secure". In tal caso, la mancata adesione a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione. Per un uso consapevole ed in sicurezza della Carta su internet, si rinvia al documento "Sicurezza dei pagamenti via internet" disponibile su sito internet del Gestore.

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

Al fine di evitare usi indebiti della Carta, il Titolare deve:

- (i) custodire sempre diligentemente la Carta;
- (ii) controllare periodicamente che la Carta sia in proprio possesso;
- (iii) assicurarsi che altre persone non usino la Carta;
- (iv) assicurarsi di ritirare la Carta dopo ogni operazione;
- (v) evitare di rivelare a terzi i dati della Carta se non in conformità al Regolamento.

Il Titolare al fine di mantenere segreto il proprio PIN deve:

- (i) memorizzare il PIN;
- (ii) evitare di scrivere il PIN della Carta;
- (iii) evitare di conservare il PIN su documenti o su altri supporti tenuti insieme o vicini alla Carta;
- (iv) evitare di rivelare ad alcuno il PIN o di permettere a terzi di avere altrimenti accesso allo stesso;
- (v) se il PIN può essere scelto dal Titolare, evitare di utilizzare sequenze numeriche e/o di lettere che possono essere facilmente individuate, come, ad esempio la data di nascita o il numero telefonico;
- (vi) adottare ogni precauzione per evitare che terzi possano osservare la digitazione del Codice nel caso di uso di ATM o di altri sistemi elettronici.

L'esercizio presso cui il Titolare intende utilizzare la Carta potrà richiedere a questi l'esibizione di un documento di riconoscimento.

Al fine di evitare usi non consentiti della Carta, il Titolare, non dovrà:

- (i) consentire a terze persone di usare la Carta, tranne che nei casi in cui ciò sia richiesto al fine di dare il proprio assenso all'operazione ai sensi del successivo art. 9;
- (ii) restituire merci o rinunciare a servizi acquistati con l'uso della Carta per ottenere rimborsi in contante;
- (iii) usare la Carta al fine di acquistare beni con lo scopo di rivenderli;
- (iv) usare la Carta per ottenere da un esercizio importi in contanti facendo figurare l'operazione come acquisto;
- (v) chiedere accreditamenti sul Conto, a meno che si tratti di rimborsi per la restituzione merci e/o servizi acquistati con addebito sul Conto;
- (vi) usare la Carta dopo che è stata denunciata come smarrita o rubata;
- (vii) usare la Carta se è stata sospesa o revocata, ovvero oltre la data stampigliata sul fronte della stessa;
- (viii) usare la Carta per effettuare qualsiasi operazione illecita, quale ad esempio, l'acquisto di merci e/o servizi oggetto di divieti da parte della legge sammarinese o da parte della legge del paese in cui la Carta è usata o del paese in cui le merci sono fornite o i servizi prestati.

Il Titolare della Carta assicura che la Carta non verrà utilizzata per effettuare operazioni illecite.

Art. 9 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento

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

- a) digitando il codice personale segreto o PIN;
- b) **con la firma della memoria di spesa o di documento equivalente (ad esempio, scontrini emessi da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente);**
- c) se l'acquisto avviene attraverso canali remoti, mediante inserimento o comunicazione del numero della Carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della Carta (nonché degli altri estremi della Carta richiesti), ovvero con le differenti modalità previste dall'Esercente medesimo;
- d) **in modalità contactless, con firma dello scontrino (o documento equivalente) o digitazione del PIN, se disponibile, in dipendenza dell'importo;**
- e) **per gli addebiti ricorrenti, mediante disposizione diretta dell'Esercente/Beneficiario a cui il Titolare abbia rilasciato l'autorizzazione.**

Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il Cliente conferma di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sulla memoria di spesa, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito in merito alla revoca del consenso (di cui al successivo art. 10) ed all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi del Contratto. I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati

all'Esercente dall'Emittente, per conto del Cliente. L'Emittente addebita, di volta in volta, gli importi relativi agli acquisti senza preventiva comunicazione al Titolare, salvo sua espressa richiesta di rettifica in conformità a quanto stabilito dal successivo art. 23.

Art. 12 - Rapporti con gli Esercenti

Il Cliente riconosce espressamente:

- a) che la **Banca** ed il Gestore non hanno alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili;
- b) l'estraneità della **Banca** e del Gestore ai sottostanti rapporti commerciali fra lo stesso gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità della **Banca** e del Gestore per difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, anche nel caso in cui i relativi Ordini di pagamento siano già stati eseguiti. Fermo restando quanto previsto alla precedente lett. b), il Titolare avrà comunque il diritto di rivolgersi al Gestore al fine di attivare le procedure di contestazione previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, per i casi di difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, nei limiti ed alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo. **Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il Titolare potrà contattare il Servizio Clienti.**

Art. 13 - Operazioni di prelievo di denaro contante

Il Titolare può **effettuare prelievi** di denaro contante presso gli sportelli bancari delle banche aderenti al Circuito Internazionale in San Marino e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili tramite il marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale. Per le operazioni disposte presso le filiali delle banche, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare mediante la sottoscrizione di apposita distinta. Per le operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare digitando il PIN. **Il Titolare espressamente accetta e riconosce che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso, le operazioni effettuate dopo avere utilizzato il PIN.** Il Titolare, la Banca ed il Gestore attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite ATM che vengono effettuate in via automatica dalle apparecchiature elettroniche dedicate. La Banca ed il Gestore non sono in alcun modo responsabili se la Carta non viene accettata, se non viene erogato denaro contante presso gli ATM aderenti al Circuito Internazionale o se un qualsiasi ATM aderente al Circuito Internazionale eroga denaro contante entro limiti inferiori all'Importo Residuo. Su tutti i prelievi di denaro contante la Banca applica una commissione nella misura prevista nel Documento di Condizioni economiche. A tali operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.

Art. 16 - Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta al momento dell'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante

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

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

Art. 17 - Servizi online sul Sito Internet

Il Titolare può accedere, **tramite autenticazione forte (SCA), ad un'area riservata** del Sito Internet e **dell'App (Area Riservata)**, dedicata a

servizi informativi della Carta, servizi di assistenza, di sicurezza, utilità e, se disponibili, dispositivi sulla Carta. Per usufruire dei servizi online, il Titolare dovrà preventivamente registrarsi inserendo le informazioni richieste. Il Sito Internet e le relative funzionalità sono amministrati dal Gestore, in forza di quanto specificato al precedente art. 3. Il Titolare autorizza sin da ora il Gestore ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul Sito Internet, che saranno utilizzabili dal Titolare con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dal Gestore. Il Titolare potrà usufruire degli stessi servizi tramite l'App.

Art. 18 - Messaggi di sicurezza via SMS relativi agli Ordini di pagamento e alle operazioni di prelievo di denaro contante

Il Titolare può usufruire di servizi di messaggistica di sicurezza, resi dal Gestore in forza di quanto specificato al precedente art. 3. Il servizio di messaggistica di sicurezza via SMS consente, al Titolare che ne faccia richiesta, di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a dal Titolare sulla sua Carta, per un importo superiore alla soglia definita dall'Emittente o dal Titolare stesso secondo le modalità tecniche eventualmente rese disponibili.

Il servizio di messaggistica di sicurezza via SMS consente, al Titolare che ne faccia richiesta, di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo nel termine seguente:

- il servizio denominato "SMS Alert" prevede l'invio di un SMS gratuito per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla Carta per un importo pari o superiore alla soglia definita dal Gestore o dal Titolare stesso secondo le modalità tecniche eventualmente rese disponibili;

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

a) rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 42 - eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 30; e/o

b) effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 23. L'attivazione dei servizi è automatica.

Qualora decida di disattivare i servizi, il Titolare dovrà farne relativa richiesta tramite il Servizio Clienti o tramite accesso al Sito Internet. Il regolamento dei servizi e il valore della soglia standard di avviso sono consultabili sul Sito Internet o possono essere chiesti al Servizio Clienti. Il Cliente ha l'obbligo di segnalare al Gestore eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo art. 41. I servizi SMS sono strettamente collegati al numero telefonico indicato. Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, i servizi SMS saranno fruiti dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare cedente.

Art. 19 - Pagamenti

Il Titolare, con riferimento alle Carte rilasciate, si obbliga a corrispondere:

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

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

Detti pagamenti, sono addebitati al Titolare mediante riduzione dell'Importo Caricato sulla Carta, con valuta pari alla data dell'operazione. Le commissioni di cui alla lettera d) potranno, in

alternativa, essere corrisposte direttamente dal Titolare.

Art. 20 - Rimborso dell'Importo Residuo

Il Titolare può richiedere alla Banca, in qualsiasi momento purché non oltre il termine di 10 (dieci) anni dalla data di scadenza della Carta, il rimborso, anche parziale, dell'Importo Residuo, senza la corresponsione di spese o penalità. La richiesta deve essere presentata presso gli sportelli della Banca che in caso in cui il Titolare sia minorenne o comunque sottoposto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno, la richiesta di rimborso dovrà essere necessariamente sottoscritta (oltre che dallo stesso Titolare) anche dal Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno. La Banca provvederà ad evadere la richiesta entro 7 (sette) Giornate lavorative dalla ricezione della stessa.

Art. 21 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante

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

a) telefonando al Servizio Clienti.

b) consultando l'App.

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

a) a mezzo lettera all'indirizzo/recapito del gestore di cui al successivo art. 42;

b) tramite accesso all'Area Riservata (verranno esposti in questo caso gli ultimi tre movimenti contabilizzati).

La Lista Movimenti comprende le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante, i pagamenti e le ulteriori somme e movimentazioni contabilizzate nel periodo richiesto (comunque non superiore a sei mesi) e sarà inviata solo in presenza di movimenti contabili relativi al periodo richiesto stesso. Trascorsi 13 (tredici) mesi dalla data in cui la registrazione contabile di ogni singola Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante è messa a disposizione del Cliente tramite i suddetti canali, senza che sia pervenuta al Gestore una contestazione specifica ai sensi del successivo art. 23, l'Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante si intenderà senz'altro approvata dal Titolare. Le spese relative ad informazioni supplementari o più frequenti ovvero quelle relative alla trasmissione con strumenti di comunicazione diversi rispetto a quanto previsto nel Contratto, sono indicate al momento della richiesta sulla base di quanto previsto nel Documento di Condizioni economiche, e sono comunque adeguate e conformi ai costi effettivi. La relativa richiesta deve essere effettuata con le seguenti modalità:

a) contattando telefonicamente il Servizio Clienti;

b) mediante accesso all'Area Riservata.

Art. 22 - Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto - Responsabilità della Banca

Gli Ordini di pagamento e le operazioni di prelievo di denaro contante si considerano correttamente eseguiti se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare. Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dal Titolare non sono esatti, la Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di prelievo di denaro contante. La Banca non è altresì responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento se il Titolare, all'atto del conferimento dell'Ordine del pagamento, ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'Operazione di pagamento o

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

La Banca è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare, anche qualora quest'ultimo abbia fornito al Gestore informazioni ulteriori rispetto a tali dati. Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 23, 24, 25, 26 e 27, qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'Operazione di pagamento o un'operazione di prelievo di denaro contante già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere della Banca provare che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. A tal fine, resta inteso che nell'ambito dell'istruttoria che sarà svolta a seguito della comunicazione di cui al successivo art. 23, il Gestore avrà diritto di richiedere al Cliente l'esibizione dei documenti (quali, ad esempio memorie di spesa, scontrini emessi dai terminali elettronici installati presso l'Esercente, o documenti equivalenti) relativi all'Operazione di pagamento o all'operazione di prelievo di denaro contante di cui il Cliente richiede la rettifica.

Art. 23 - Comunicazione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto

Fermo quanto disposto dal precedente art. 22 del presente Regolamento, il Titolare che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o di **prelievo** di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, può ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al Gestore chiamando il Servizio Clienti, confermando poi tale richiesta di rettifica al Gestore mediante comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R. o equivalente al seguente indirizzo: BKN301 S.p.a., Via Tre Settembre N. 99, 47891 Dogana (San Marino), Fax (+378) **0549 943888** ovvero per il tramite del Portale Titolari accedendo all'Area Riservata Titolari all'indirizzo www.bkn301.sm. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di addebito. Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se la Banca ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di **prelievo** di denaro contante secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di **prelievo** di denaro contante tempo per tempo vigenti.

Art. 24 – Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo

Se un'operazione di pagamento è disposta dal Beneficiario o per il suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'Operazione nel momento in cui il Titolare presta il proprio consenso, la Banca può bloccare la disponibilità dell'importo Residuo della Carta solo se il Titolare ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato. La Banca sblocca senza indugio la disponibilità dell'importo Residuo della carta bloccata nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'Operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la

ricezione dell'ordine di pagamento.

Art. 25 - Responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate - Rimborso

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente art. 23, nel caso in cui un'Operazione di pagamento o di **prelievo** di denaro contante non risulti essere stata autorizzata, il Gestore dispone in favore del Titolare il rimborso del relativo importo **entro e non oltre la fine della giornata lavorativa successiva a quella in cui la comunicazione di Operazione non autorizzata perviene al Gestore, con le modalità richieste dal Cliente.** Il rimborso non preclude la possibilità per la Banca di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di **prelievo** di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, il Gestore ha il diritto di chiedere ed ottenere dal Titolare la restituzione dell'importo rimborsato. Fermo restando quanto sopra, se vi è un motivato sospetto di frode, il Gestore può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione al Titolare. È fatto in ogni caso salvo il diritto al risarcimento degli ulteriori danni.

Art. 26 - Rimborsi per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite.

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

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

Ai fini della precedente lett. b), il Cliente non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il tasso di cambio indicato al precedente art. 14. Su richiesta del Gestore, il Cliente fornisce documenti e ogni elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui al precedente comma. Il Gestore, entro 10 (dieci) Giornate Operative dalla ricezione della relativa richiesta, dispone immediatamente in favore del Titolare il rimborso dell'intero importo dell'Operazione di pagamento **con le modalità richieste dal Cliente**, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo. Il diritto del Cliente di richiedere il rimborso di Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, ai sensi del presente articolo, è escluso al ricorrere di entrambe le seguenti condizioni:

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

Art. 27 - Responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante non eseguite o eseguite in modo inesatto o tardiva esecuzione

Nel caso in cui l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante sia disposta dal Titolare, fatto salvo quanto previsto agli artt. 22, 25 e 29, la Banca è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di dimostrare, al Titolare ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario, che quest'ultimo ha ricevuto i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento. In tal caso, il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

Fermo restando quanto previsto ai precedenti artt. 22 25 e 29, quando l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario trasmette senza indugio l'Ordine di pagamento alla Banca ed è responsabile della sua corretta trasmissione. **In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al Beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di pagamento.** In ogni caso, quando un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, **indipendentemente dalla responsabilità della Banca**, il Gestore si adopera senza indugio, su richiesta del Titolare, per rintracciare l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante, ed informa il Titolare del risultato.

Art. 29 - Obblighi della Banca in relazione alla Carta

La Banca deve:

- a) assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli artt. 8 e 30;
- b) astenersi dall'inviare Carte non specificamente richieste;
- c) assicurare che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati, per effettuare la comunicazione di cui al successivo art. 30, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 33, per chiedere la riattivazione della Carta;
- d) impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 30.

Art. 30 - Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione

Il Titolare è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN, e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente attenendosi alle indicazioni fornite dal Gestore, e a quanto riportato nel Contratto. Il Titolare ha l'obbligo di comunicare al Gestore, mediante telefonata al Servizio Clienti, non appena ne viene a conoscenza, **qualunque anomalia o problema relativo alla Carta o al PIN resi via via disponibili dall'emittente ai fini dell'Autenticazione Forte del Cliente, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di social engineering** e, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato falsificazione o contraffazione degli stessi, dandone - a richiesta del Gestore - mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, ovvero con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nell'art. 42, oltre che a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti. Il Titolare è tenuto inoltre a conservare copia della denuncia a disposizione del Gestore per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, il Gestore, avrà facoltà di richiedere copia della denuncia al Titolare che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta. Entro 18 (diciotto) mesi dalla data di effettuazione della suddetta comunicazione il Cliente può richiedere al Gestore di fornirgli i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione. A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, il Gestore provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce al Titolare e/o Cliente una conferma dell'avvenuto blocco, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo. Pertanto la Carta, anche in caso di successivo ritrovamento, non potrà più essere utilizzata e il Contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti del precedente art. 5. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare che rispetta gli obblighi e gli adempimenti di cui al presente articolo non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, intervenuta dopo la comunicazione di cui sopra. In caso di smarrimento, furto o sottrazione indebita della Carta, fino al momento della ricezione da parte del Gestore della comunicazione di cui sopra, il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa derivante dall'utilizzo indebito, illecito o non

autorizzato della Carta stessa per l'importo massimo di Euro 50,00 (cinquanta/00). Tale importo non verrà in ogni caso addebitato ai Titolari che, avendo aderito ai servizi di sicurezza via SMS di cui al precedente art. 18, a fronte della ricezione di un SMS relativo ad un Ordine di pagamento o un'operazione di prelievo di denaro contante che riconoscano come indebito/a o illecito/a, ne effettuino tempestiva segnalazione al Gestore con le modalità indicate al secondo comma del presente articolo. Resta comunque ferma la sua piena responsabilità nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, ovvero non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta e del PIN di cui al Contratto. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando la Banca non ha adempiuto all'obbligo indicato al precedente art. 29 lett. c).

Art. 31 - Sostituzione della Carta

In caso di malfunzionamento della Carta all'origine, con conseguente impossibilità di utilizzo della stessa, la Banca, effettuati - tramite il Gestore - gli opportuni accertamenti tecnici, che non potranno comunque protrarsi per più di 7 (sette) giorni lavorativi, provvederà a sostituire la Carta, con una nuova Carta, al Titolare che ne faccia richiesta, ovvero a rimborsare l'Importo Residuo con le modalità previste al precedente art. 20. I corrispettivi relativi alla sostituzione della Carta sono riportati nel Documento di Condizioni economiche. Salvo i casi di malfunzionamento all'origine, non è prevista la sostituzione della Carta. In caso di danneggiamento o smagnetizzazione, così come di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione e contraffazione, la Carta non potrà essere più utilizzata né sostituita, e il Contratto dovrà intendersi risolto ai sensi e per gli effetti del precedente art. 5.

Art. 33 - Blocco della Carta

La Banca e/o il Gestore hanno diritto di bloccare, in tutto o in parte, l'utilizzo della Carta in qualsiasi momento e con effetto immediato, in caso di forza maggiore o in presenza di un giustificato motivo connesso ad uno o più dei seguenti elementi: a) la sicurezza della Carta; b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento, non autorizzato o contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo; c) qualora essi vengano a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità di agire del Titolare. La Banca e/o il Gestore informano immediatamente il Titolare del blocco della Carta, motivando tale decisione, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo, per telefono, via SMS, via e-mail, o per telegramma o a mezzo lettera o altro mezzo comunicativo utile allo scopo. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamento.

Art. 34 - Clausola risolutiva espressa

Fatto salvo ed in aggiunta a quanto previsto in precedenza, la Banca può dichiarare risolto il Contratto, nelle seguenti ipotesi:

- (i) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (ii) utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (iii) infedele dichiarazione dei dati del Titolare e, se del caso, del titolare effettivo, resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- (iv) individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi della L. 92/2008 e s.m.i..

La comunicazione di risoluzione del Contratto sarà inviata al Titolare dal Gestore a mezzo raccomandata A.R., per via telematica (e-mail), o tramite altri strumenti di comunicazione scritta utili per lo scopo con le modalità di cui all'art. 41. In caso di risoluzione del Contratto:

- a) il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in

unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta;

b) il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo ove non ricorrano motivi ostativi (es. provvedimento Autorità Giudiziaria) con le modalità previste al precedente art. 20.

Art. 35 - Recesso

Recesso del Cliente: Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al Gestore, eventualmente anche tramite la Banca, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 42.

Il recesso si considera efficace dal momento in cui il Gestore ne viene a conoscenza. In caso in cui il Cliente sia minorenne o comunque sottoposto a tutela/curatela/amministrazione di sostegno, la richiesta di recesso dovrà essere necessariamente sottoscritta (oltre che dallo stesso Cliente) anche dal Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno.

Recesso della Banca

La Banca può recedere dal Contratto con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione al Cliente, a mezzo raccomandata A.R. con le modalità di cui all'art. 41. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Cliente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte della Banca.

Dritti ed obblighi in tutti i casi di recesso: Il Cliente, in tutti i casi di esercizio del diritto di recesso sia da parte del Cliente stesso che da parte della Banca:

In caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano comunque ferme per tutte le obbligazioni sorte a carico dello stesso Titolare (ed eventualmente del Genitore/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) anteriormente alla data di efficacia del recesso, e il Cliente entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve pertanto provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dalla Banca nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione al Gestore. In caso diverso, il Gestore provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. Se ritarda a pagare le somme di cui al punto precedente, sarà tenuto al pagamento di interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nel Documento di Condizioni economiche. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenere quanto di spettanza a valere sull'Importo Residuo esistente sulla Carta; - il Cliente ha diritto al rimborso dell'Importo Residuo con le modalità previste al precedente art. 20.

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

Art. 36 - Servizi accessori

La Banca e il Gestore possono associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (ad esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza). L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti. I servizi accessori forniti da terzi sono soggetti ai termini ed alle condizioni contenute nel relativo regolamento contrattuale predisposto dal fornitore del servizio, e sottoscritto dal Titolare separatamente dal Contratto.

Art. 37 - Modifiche al Contratto

Ogni modifica unilaterale del Contratto o delle condizioni ed

informazioni ad esso relative, è proposta dalla Banca e comunicata al Cliente, a cura del Gestore, con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione. La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Cliente a meno che questi non comunichi al Gestore, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare al Gestore, con le modalità e gli effetti di cui all'art. 35, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica. Eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso. La Banca si riserva in ogni caso di applicare con effetto immediato e senza preavviso anche eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso sfavorevole al Cliente, quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di cambio di riferimento convenuti nel Contratto, informando in tal caso tempestivamente il Cliente mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte nel presente articolo. La proposta di modifica unilaterale è possibile solo se sussiste un giustificato motivo. Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo saranno effettuate con le modalità previste all'art. 41. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

Art. 41 - Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali

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

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

Se il Titolare è un minorenne o una persona soggetta a Tutela/curatela/ amministrazione di sostegno, l'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento ai sensi del contratto o da esso consentito, sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti del genitore/tutore/curatore/amministratore di sostegno indicati nel "Modulo di richiesta".

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

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 21 in merito alla rendicontazione periodica, se non è escluso dalla legge o dal Contratto, il Titolare può sempre richiedere che, in alternativa all'invio in forma scritta a mezzo posta, la Banca e/o il Gestore gli fornisca le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole. La Banca e/o il Gestore può, ad esempio, utilizzare la posta elettronica - all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta della Carta dal Titolare o al diverso indirizzo successivamente comunicato - il telegramma, il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Le comunicazioni telefoniche possono essere registrate. Il Gestore può altresì mettere a disposizione le comunicazioni e le informazioni di cui sopra sul proprio Sito Internet, nell'Area Riservata dandone apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail, ove disponibile, ovvero tramite SMS.

Resta ferma la possibilità del Titolare di cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione utilizzata, comunicandolo con le modalità precedentemente indicate.

In particolare, il Cliente può chiedere che le comunicazioni di cui al Contratto gli siano fornite in forma scritta a mezzo posta, a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Documento di Condizioni economiche, ove previsto.

Il Titolare si impegna a comunicare tempestivamente al Gestore, **anche per il tramite della Banca**, eventuali variazioni di residenza, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono e/o di ogni altro recapito e **dato personale comunicato in precedenza** e contenuto nel Modulo di Richiesta. Tale comunicazione potrà avvenire in forma scritta a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta elettronica, ovvero telefonicamente al Servizio Clienti.

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

Art. 42 - Comunicazioni alla Banca e al Gestore

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

- a) **se indirizzata alla Banca, al seguente indirizzo: Strada della Croce n. 39 – 47896 – Faetano (San Marino).**
- b) **se indirizzata al Gestore, al seguente indirizzo: BKN301 S.p.a., Via Tre Settembre n. 99, 47891 Dogana (San Marino).**

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

Art. 43 - Reclami ricorsi e conciliazioni

Il Titolare può presentare reclami **alla Banca**, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., o consegnato a **brevi manu al seguente recapito**: Ufficio Reclami - BKN301 S.p.a., Via Tre Settembre N. 99, 47891 Dogana (San Marino), Fax (+378) 0549 943888, indirizzo e-mail: reclami@bkn301.sm. È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente.

La procedura è gratuita per il Titolare, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami.

La Banca darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) Giornate lavorative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Qualora la Banca venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sovra indicate, potrà sottoporre al Cliente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) Giornate lavorative.

Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere

entro 15 (quindici) Giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza della Banca. Nei casi di risposta interlocutoria, la Banca dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) Giornate lavorative.

Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il Titolare del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria, nonché della facoltà di inviare all'Autorità di Vigilanza, secondo la procedura prevista dalla medesima Autorità, ai sensi dell'art. 68 della Legge n. 165 del 17 novembre 2005 e successive modificazioni ed integrazioni, segnalazioni relative alla condotta della **Banca** al fine di evidenziare presunte inadempienze alle norme di legge ed ai provvedimenti dell'Autorità di Vigilanza. Ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento n. 2007-01 BCSM, le segnalazioni devono essere presentate esclusivamente per iscritto e con le due seguenti modalità alternative:

- a) mediante spedizione postale con raccomandata A/R alla Banca Centrale della Repubblica di San Marino - Coordinamento della Vigilanza, Via del Voltone n. 120 – 47890 San Marino o a **mezzo raccomandata elettronica**;
- b) mediante consegna diretta presso la sede dell'Autorità di Vigilanza, al medesimo indirizzo sopra specificato, con rilascio di ricevuta;
- c) **inviando a mezzo mail all'indirizzo whistleblowing@bcm.sm con allegata la segnalazione di cui al precedente punto b).**

Per completezza di informazione riportiamo a seguire l'elenco degli articoli eliminati:

Art. 5 (Limiti d'utilizzo); Art 7 (Uso della Carta per addebiti ricorrenti); Art. 14 (Firma sulla Carta e sulle Memorie di spesa); Art. 20 (Modalità di pagamento); Art. 21 (Decadenza dal beneficio del termine e Clausola Risolutiva Espressa); Art. 36 (Carte aggiuntive).

Le eliminazioni sono di natura stilistica e non comportano impatti negativi sulla clientela.

A seguito dell'eliminazione dei suddetti articoli e dell'inserimento di nuovi articoli al fine di essere conformi alla normativa vigente la numerazione degli articoli ha subito una variazione.

Le ricordiamo che il termine entro cui lei ha diritto di recedere senza spese e con effetto in qualunque momento fino alla data in cui le modifiche sarebbero applicate, è di **(60) sessanta giorni dal ricevimento della presente comunicazione.**

Ove non receda entro il suddetto termine, **la modifica si intenderà approvata.**

San Marino, 30/12/2021

LA DIREZIONE GENERALE