

## AVVISO ALLA CLIENTELA – VARIAZIONE UNILATERALE GENERALIZZATA –

**Proposta di modifica unilaterale Regolamento Carte di Credito Aziendali BKN301 S.p.A. – ai sensi dell’Art. XIV.I.4 del Regolamento BCSM 2020/04 “Regolamento dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica (istituti di pagamento e IMEL)”**

**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 implicano 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.

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:

- **“Addebito ricorrente”:** l’addebito con cui il Titolare autorizza il Beneficiario a richiedere periodicamente all’Emittente il trasferimento di una somma di denaro dal proprio conto carta al conto del Beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dall’Emittente alla data o alle date convenute dal Titolare e dal Beneficiario.
- **“Area Euro”:** Gli Stati dell’Unione Europea che adottano o che adotteranno l’euro come propria moneta.
- **“Area Riservata”:** Area riservata del Sito Internet e dell’App di BKN301 S.p.a. o della Banca.
- **“Autenticazione Forte del Cliente (o SCA – 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.
- **“Azienda o Cliente”:** la società, associazione, impresa individuale, ovvero altro ente o persona giuridica che, a prescindere dalla forma giuridica rivestita, svolge attività economica e che richiede una Carta in versione aziendale a nome del titolare dell’Azienda medesima o di suoi Dipendenti, ai sensi dell’art. 3.
- **“Disponibilità”:** la disponibilità di spesa residua nel mese (cfr. art. 5 del presente Contratto).
- **“Documento di Condizioni Economiche”:** il documento che - oltre alle ulteriori informazioni richieste dalla normativa applicabile - riporta, in maniera personalizzata, le condizioni in vigore relative alla Carta, incluse quelle economiche, e più precisamente: (i) il documento denominato “Documento di Condizioni Economiche Carte di credito aziendali BKN301 S.p.a.”;
- **“Giornata/e lavorativa/e”:** 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.
- **“Operazione di pagamento”:** l’attività posta in essere dal Titolare o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi tramite utilizzo della Carta;
- **“Prestatore/i di servizi di pagamento”:** istituti di pagamento, istituti di moneta elettronica e, quando prestano servizi di pagamento, banche, Poste San Marino, Banca Centrale della Repubblica di San Marino, nonché lo Stato sammarinese, gli Stati membri dell’Unione europea o le rispettive autorità regionali o locali, ove non agiscano in quanto autorità pubblica, ovvero la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali quando non agiscono in veste di autorità monetarie o di altre autorità pubbliche.

- **“Professionista”**: il soggetto, persona fisica, titolare di COE o partita IVA, a cui viene rilasciata la Carta ai sensi dell’art. 3, per scopi attinenti la propria attività professionale.
- **“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.
- **“Rilascio di una Carta di Credito”**: **rilascio, da parte dell’Emittente, di una carta di pagamento collegata al conto del Titolare. L’importo complessivo delle Operazioni effettuate con la Carta in un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del Titolare a una data stabilita.**
- **“Servizio Clienti”**: il servizio di assistenza dell’Emittente (i cui riferimenti sono riportati sui Fogli Informativi delle Carte), 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 Titolare e/o all’Azienda **e tramite il quale lo 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 dell’Emittente”**: il sito [www.bkn301.sm](http://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 e, se disponibile la funzionalità, effettuare operazioni dispositive.

## Art. 2 - Oggetto del Contratto

Il Contratto ha come oggetto l’emissione da parte dell’Emittente di una Carta del tipo prescelto dal Professionista e/o dall’Azienda, 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:

- **Per tutte la Carte, il Documento di Condizioni Economiche Carte di credito BKN301 S.p.a. che costituisce il frontespizio del Contratto;**
- il Documento denominato “Modulo di Richiesta” della Carta, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Professionista e/o dell’Azienda e del Dipendente, nonché di eventuali Titolari delle Carte Aggiuntive;
- il documento denominato Informativa e consenso in materia di protezione e trattamento dei dati personali relativi a carte di credito BKN301 S.p.a.;
- **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 successive modifiche e integrazioni e nelle disposizioni normative, tempo per tempo vigenti, applicabili ai servizi di pagamento.**

## Art. 3 - Emissione della Carta e conclusione del Contratto

La Banca che riceve la richiesta di emissione della Carta effettua autonomamente la relativa istruttoria, secondo i criteri dalla stessa adottati per il rilascio di carte di credito, restando nella sua piena discrezionalità il relativo inoltro all’Emittente.

I dati contenuti nel Modulo di Richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Professionista e/o dall’Azienda e dal Dipendente e convalidato dalla Banca, vengono inviati all’Emittente. La Carta può essere rilasciata dall’Emittente, a proprio insindacabile giudizio, unicamente a persona fisica maggiorenne e non interdetta ed in particolare ai soggetti come di seguito indicati:

- a) **Professionista, su richiesta di quest’ultimo;**
- b) **Dipendente, su richiesta di un’Azienda.**

La richiesta di emissione, contenuta nel Modulo di Richiesta, costituisce la proposta contrattuale del Professionista e/o dell’Azienda. Con la sottoscrizione del Modulo di Richiesta il Cliente autorizza BKN301, in deroga al segreto bancario, a comunicare a terzi, ivi comprese software houses e società che si occupano dell’attività di processing, intese come processazione di dati e transazioni, qualora sia necessario per eseguire obblighi derivanti dal Contratto del quale lo stesso è parte interessata o per adempiere prima della conclusione del contratto, a specifica ed espressa richiesta del Cliente.

Resta intesa che BKN301 non è tenuta all’osservanza del segreto bancario ogni qualvolta ricorra una delle ipotesi di esclusione di cui all’art.36 della LISF.

La richiesta si considera accettata dall’Emittente e il Contratto si considera pertanto perfezionato, nel momento della ricezione da parte del Professionista e/o dell’Azienda del plico contenente la Carta, insieme con la lettera di accettazione dell’Emittente.

La conclusione del Contratto e il rilascio della Carta, incluso quello di eventuali Carte Aggiuntive restano, pertanto, nella discrezionalità di BKN301 S.p.A. 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 dall’Emittente copia ulteriore del Regolamento e del Documento di Condizioni Economiche aggiornato.

La Carta è di proprietà esclusiva dell’Emittente, al quale deve essere immediatamente restituita (tagliandola verticalmente in due parti), a fronte di richiesta motivata dello stesso e/o in caso di cessazione del Contratto.

## Art. 5 - Limiti di utilizzo

L’ammontare del Limite di Utilizzo della Carta è stabilito dalla Banca, nell’ambito dell’istruttoria di cui all’art. 3, entro i limiti preventivamente indicati dall’Emittente, ed è riportato nel Contratto.

Il Professionista e/o l’Azienda potranno concordare per iscritto con l’Emittente, tramite la Banca, eventuali variazioni del Limite di Utilizzo. L’inoltro della richiesta all’Emittente rientra nella piena discrezionalità della Banca. L’Emittente può valutare ed accettare tale richiesta a proprio insindacabile giudizio.

Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 21 e 34, su richiesta della Banca, l'Emittente ha comunque la facoltà di variare il Limite di Utilizzo per giustificato motivo, in qualsiasi momento, comunicandolo al Professionista e/o all'Azienda ai sensi dell'art. 43 e se vi sono i presupposti indicati al successivo art. 38.

Nel corso di ogni mese, il Limite di Utilizzo Residuo della Carta è determinato dalla differenza fra:

- a) il Limite di Utilizzo; e
- b) gli Ordini di pagamento e le operazioni di anticipo di denaro contante già eseguiti, le movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo già contabilizzate.

**Nel Limite di Utilizzo Residuo non sono ricomprese le commissioni, gli interessi, le spese e gli altri oneri dettagliati nel Documento di Condizioni Economiche, che tuttavia il Titolare si obbliga a corrispondere all'Emittente unitamente a tutte le Operazioni di pagamento e le Operazioni di anticipo denaro contante effettuate con la Carta come previsto dal successivo art. 19.**

**La disponibilità della Carta si ripristina mensilmente fino all'importo del Limite di Utilizzo, decurtato delle eventuali Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non ancora inserite nell'Estratto Conto del mese precedente.**

Il Professionista e/o l'Azienda prendono atto che, per le operazioni di anticipo 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.

Per motivi di sicurezza, al fine di limitare le perdite in caso di frode o di utilizzo non autorizzato della Carta, l'Emittente può altresì stabilire limiti massimi di spesa per i singoli utilizzi effettuati dal Titolare presso gli Esercenti, che in tal caso saranno indicati nel Documento di Condizioni Economiche. In ogni caso, per ulteriori informazioni in merito ai limiti massimi dei singoli utilizzi, il Titolare e/o l'Azienda possono contattare in qualsiasi momento il Servizio Clienti. **Il Titolare e/o l'Azienda potrà altresì verificare il Limite di Utilizzo ed il Limite di Utilizzo Residuo della propria Carta all'interno dell'Area Riservata nel Sito Internet e nell'App dell'Emittente.**

#### Art. 6 - 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, anche se colleghi dipendenti e/o legati all'Azienda da un rapporto di lavoro continuativo.

Il Titolare è tenuto ad utilizzare la Carta esclusivamente per l'acquisto di beni e/o servizi, ovvero per operazioni di anticipo di denaro contante, inerenti l'attività professionale e/o per usi aziendali.

La Carta, entro il Limite di Utilizzo Residuo, 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 il codice personale segreto o PIN;
  - (ii) con la firma della memoria di spesa o di documento equivalente (ad esempio scontrini emessi da terminali elettronici - POS, installati presso l'Esercente);
  - (iii) **in modalità contactless, con firma della memoria di spesa (o di documento equivalente) o digitazione del PIN, se richiesto, in dipendenza dell'importo;**
  - (iv) **attivando il meccanismo di Autenticazione Forte del Cliente, ove il sistema lo richiede;**
  - (v) **con dispositivo mobile abilitato, previa registrazione e abilitazione della Carta ai servizi "Mobile Payments" attivati di volta in volta da BKN301 S.p.a. (per esempio: Google Pay, Samsung Pay) e comunicati al Titolare attraverso i canali standard di comunicazione (sia per pagamenti in prossimità che da remoto).**

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

Per i pagamenti elettronici a distanza con la Carta, l'Emittente utilizza il protocollo di sicurezza "3D Secure" dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da utilizzi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di effettuare la transazione attraverso meccanismi di Autenticazione Forte (SCA), ove richiesto dal sistema. L'Emittente si riserva la facoltà di iscrivere d'iniziativa e gratuitamente al Servizio di Protezione antifrode 3D i Titolari che abbiano comunicato il numero di cellulare all'Emittente stesso o alla Banca collocatrice, fatta salva la possibilità per il Cliente di iscriversi e/o modificare (se la funzionalità è disponibile) il numero, accedendo all'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 dall'Emittente. La mancata attivazione dei meccanismi di Autenticazione Forte collegati a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione.

- b) **Ottenere anticipi di denaro contante da parte di banche aderenti al Circuito Internazionale in San Marino 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 e gli eventuali Titolari di Carta Aggiuntiva devono:

- (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 e gli eventuali Titolari di Carta Aggiuntiva al fine di mantenere segreto il proprio PIN devono:

- (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 o da eventuali Titolari di Carta Aggiuntiva, 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 e/o gli eventuali Titolari di Carta Aggiuntiva intendono 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 e/o gli eventuali Titolari di Carta Aggiuntiva non dovranno:

- (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 se il Titolare è soggetto a procedure concorsuali ovvero, se in base ad una valutazione di buona fede, è prevedibile che egli non potrà pagare il saldo del prossimo Estratto Conto;
- (vii) usare la Carta dopo che è stata denunciata come smarrita o rubata;
- (viii) usare la Carta se è stata sospesa o revocata, ovvero oltre la data stampigliata sul fronte della stessa;
- (ix) 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 dovrà assicurarsi che la Carta non venga utilizzata per effettuare operazioni illecite e far sì che anche i Titolari di Carte Aggiuntive rispettino tale divieto.

La responsabilità del Titolare per gli usi non consentiti della Carta e/o delle eventuali Carte Aggiuntive permane anche se l'Emittente non ha impedito o bloccato l'operazione non consentita.

#### **Art. 8 - Consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento**

Nel caso di utilizzo della Carta per effettuare acquisti presso gli Esercenti, il Professionista e/o l'Azienda prestano il consenso all'Operazione di pagamento con le seguenti modalità:

- a) digitando il codice personale segreto o PIN;
- b) in subordine rispetto alla modalità di cui alla superiore lettera a) ed unicamente in caso di impossibilità di utilizzo del PIN dovuta a ragioni tecnologiche e/o infrastrutturali, con la firma della memoria di spesa o di documento equivalente (ad esempio, scontrini emessi da terminali elettronici – POS, installati presso l'Esercente);
- c) in modalità contactless, senza firma della memoria di spesa (o di documento equivalente) né digitazione del PIN, se disponibile, in dipendenza dell'importo;**
- d) attivando il meccanismo di Autenticazione Forte del Cliente, ove il sistema lo richiede;**
- e) se l'acquisto avviene attraverso canali remoti, mediante inserimento o comunicazione del numero della Carta e del codice di sicurezza riportato sul retro della Carta (nonché degli altri estremi della Carta richiesti) da parte del Titolare, ovvero con le differenti modalità previste dall'Esercente medesimo anche per il tramite del protocollo «3D Secure» per i casi in cui è previsto;
- f) per addebiti ricorrenti, mediante disposizione diretta dell'Esercente/ Beneficiario a cui il Professionista e/o l'Azienda (anche tramite il Dipendente) abbiano rilasciato l'autorizzazione ai sensi del precedente art. 7.

Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il Professionista e/o l'Azienda confermano di concludere l'Operazione di pagamento, riconoscono che l'importo indicato sulla memoria di spesa, o su altro documento equivalente, è esatto e può essere irrevocabilmente addebitato ad egli e/o all'Azienda secondo quanto previsto agli artt. 19 e 20, 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 che un'Operazione di pagamento sia eseguita o anche dopo, se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti.

I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati all'Esercente dall'Emittente, per conto del Professionista e/o dell'Azienda. L'Emittente addebita, di volta in volta, gli importi relativi agli acquisti senza preventiva comunicazione al Professionista e/o all'Azienda, salvo espressa richiesta di rettifica in conformità a quanto stabilito dal successivo art. 24.

#### **Art. 9 - Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento**

Il Professionista e/o l'Azienda (anche tramite il Dipendente) possono revocare il consenso all'esecuzione di un'Operazione di pagamento o una serie di Operazioni di pagamento, trasmesso dal Titolare o indirettamente dal Beneficiario fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto dall'Emittente. La revoca dovrà avvenire, ove possibile, con le medesime modalità con cui il consenso è stato prestato, ovvero con le diverse modalità previste dall'Esercente/ Beneficiario e/o dal Circuito Internazionale.

Se l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, la revoca del consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento dovrà avvenire direttamente nei confronti dell'Esercente/ Beneficiario, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto dall'Emittente. Nel caso di addebiti diretti, per i quali vi è una preventiva autorizzazione all'addebito sulla Carta da parte del Professionista e/o dell'Azienda (anche tramite il Dipendente), questi possono revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della **Giornata Lavorativa** precedente il giorno concordato per l'addebito, nei modi e nelle forme previste dalla legge e/o dal contratto concluso con l'Esercente/Beneficiario medesimo, in ogni caso prima che l'Ordine di pagamento sia ricevuto dall'Emittente. Una volta ricevuto dall'Emittente, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso dell'Emittente medesimo e, in caso di Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite e di addebiti diretti, è necessario anche il consenso del Beneficiario. In tutti questi casi, l'Emittente si riserva di addebitare le spese

connesse alla revoca, nella misura indicata nel **Documento di Condizioni Economiche**, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti dall'Emittente.

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

#### **Art. 10 - Rifiuto degli Ordini di pagamento**

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

Se l'Emittente 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 Titolare che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati al Titolare e/o all'Azienda con la massima sollecitudine attraverso gli scontrini emessi dai terminali elettronici - POS -, installati presso l'Esercente, il sito internet presso il quale viene effettuato l'acquisto, ovvero per telefono, via SMS o via e-mail, salvo che la comunicazione sia contraria a disposizioni nazionali o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di Regolamento. Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che l'Emittente può addebitare al Professionista e/o all'Azienda le spese della relativa comunicazione, 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 dall'Emittente.

#### **Art. 11 - Rapporti con gli Esercenti**

Il Titolare e/o l'Azienda riconoscono espressamente:

- a) che l'Emittente non ha alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause ad esso non imputabili;
- b) l'estraneità dell'Emittente ai sottostanti rapporti commerciali fra il Titolare e/o l'Azienda e gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità dell'Emittente 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 e/o l'Azienda avranno comunque il diritto di rivolgersi all'Emittente al fine di attivare le procedure di contestazione (c.d. "chargeback") previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, per i casi di difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, nei limiti ed alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo. Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di contestazione, il Titolare e/o l'Azienda potranno contattare il Servizio Clienti od utilizzare l' **Area Riservata**.

#### **Art. 12 - Operazioni di prelievo e anticipo di denaro contante**

Il Titolare può ottenere anticipi di denaro contante presso le banche aderenti al Circuito Internazionale in San Marino e all'estero, o 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 anticipo di denaro contante è prestato dal Professionista e/o dall'Azienda mediante la sottoscrizione di apposita distinta da parte del Titolare.

Per le operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Professionista e/o dall'Azienda mediante digitazione del PIN da parte del Titolare.

Il Professionista e/o l'Azienda espressamente accettano e riconoscono che sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso/a, le operazioni effettuate dopo l'utilizzo del PIN da parte del Titolare.

Il Professionista e/o l'Azienda e l'Emittente attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite ATM, che vengono effettuate in via automatica dalle apparecchiature elettroniche dedicate. L'Emittente non è in alcun modo responsabile 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 al Limite di Utilizzo Residuo.

Su tutti i prelievi e gli anticipi di denaro contante l'Emittente 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. 13 - Operazioni in valuta estera**

Tutte le operazioni eseguite in valuta diversa dall'Euro sono comunque addebitate in Euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale all'atto della data della conversione in Euro, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore, con la maggiorazione, il tutto indicato nel **Documento di Condizioni Economiche**.

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

#### **Art. 15 - Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia**

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

Il PIN, generato elettronicamente, non è noto né al personale dell'Emittente né a quello della Banca e viene inviato direttamente dall'Emittente, in plico sigillato e separatamente dalla Carta, al domicilio del Professionista e/o dell'Azienda o ritirato presso la banca. L'Azienda provvede a recapitarlo al Dipendente.

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

In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, il Professionista e/o l'Azienda sono responsabili di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta insieme al PIN, anche se a seguito di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione e uso non autorizzato, ai termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 30.

#### **Art. 17 - Servizi online sul Sito Internet dell'Emittente**

Il Titolare e/o l'Azienda possono accedere **anche tramite autenticazione forte, richiesta nel rispetto della normativa vigente**, ad un'area del Sito Internet dell'Emittente (**Area Riservata**), dedicata a servizi informativi e, **se disponibili**, dispositivi sulla Carta, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità.

Per usufruire dei servizi online, il Titolare e/o l'Azienda dovranno preventivamente registrarsi **all'Area Riservata** inserendo le informazioni richieste.

Il Titolare e/o l'Azienda autorizzano sin da ora l'Emittente ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili **sull'Area Riservata**, che saranno utilizzabili dagli stessi con la decorrenza ed alle condizioni di volta in volta resi noti dall'Emittente.

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

Il servizio di messaggistica di sicurezza via SMS consente, al Professionista e/o all'Azienda che ne facciano richiesta, di essere informati per ogni Ordine di pagamento e/o operazione di anticipo di denaro contante richiesta dal Titolare sulla Carta, per un importo **uguale** o superiore alla soglia definita dall'Emittente.

L'Emittente invierà un SMS, al numero indicato sul Modulo di Richiesta o a quello successivamente comunicato, contenente i dati necessari all'identificazione dell'Ordine di pagamento e/o dell'operazione di anticipo di denaro contante.

Il Professionista e/o l'Azienda (anche tramite il Dipendente che riceve l'SMS) hanno l'obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati nel SMS, e potranno così: (i) rilevare e comunicare tempestivamente (nel caso di Carte in versione aziendale, anche tramite il Dipendente) al Servizio Clienti dell'Emittente agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 44, eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 30, e/o (ii) effettuare (nel caso di Carte in versione aziendale, anche tramite il Dipendente) la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 24.

L'attivazione del servizio è facoltativa.

**Per aderire al servizio il Professionista e/o l'Azienda deve/ono indicare il numero del telefono cellulare sul Modulo di Richiesta: in tal caso l'Emittente provvederà automaticamente all'attivazione del servizio.**

**Qualora decida di aderire al servizio successivamente, il Titolare dovrà farne relativa richiesta tramite la Banca. Il valore della soglia standard di avviso è consultabile sul Documento di Condizioni Economiche. Il Titolare ha la possibilità di variare la soglia di avviso tramite SMS in diminuzione recandosi in Banca.** Il Professionista o l'Azienda ha l'obbligo di segnalare all'Emittente eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo art. 43. Il Servizio SMS è strettamente collegato al numero telefonico indicato. Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, il Servizio SMS sarà fruito dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare cedente.

#### **Art. 19 - Pagamenti**

Il Professionista (per le Carte in versione individuale) e/o l'Azienda (per le Carte in versione aziendale, e con riferimento a tutte le Carte dei Dipendenti) si obbligano a corrispondere all'Emittente l'importo indicato nell'Estratto Conto relativo a:

a) tutte le Operazioni di pagamento e le operazioni di anticipo di denaro contante effettuate con la Carta, anche attraverso apparecchiature elettroniche e canali virtuali, telefonici e telematici;

b) le commissioni, gli interessi, le spese e gli altri oneri, così come dettagliati nel **Documento di Condizioni Economiche**.

Il Professionista e/o l'Azienda autorizzano espressamente l'Emittente ad addebitare tutti gli importi di cui sopra, che verranno registrati nell'Estratto Conto, sul conto corrente bancario indicato sul Modulo di Richiesta, che dovrà essere quello sul quale confluiscono tutte le spese inerenti l'attività professionale e/o aziendale.

Gli addebiti verranno effettuati con la valuta indicata nel **Documento di Condizioni Economiche** e nell'Estratto Conto.

Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 21 e **34**, il Professionista e/o l'Azienda prendono atto che il mancato e puntuale pagamento dell'importo relativo anche ad un solo Estratto Conto può comportare l'invio di qualsiasi comunicazione e segnalazione, ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente, per l'inserimento dei dati relativi alla Carta e/o al Professionista e/o all'Azienda in banche dati pubbliche e/o archivi eventualmente tenuti dalle Autorità competenti. L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito. Il Professionista e/o l'Azienda saranno informati preventivamente rispetto al primo invio di informazioni negative sul loro conto.

#### **Art. 21 - Decadenza dal beneficio del termine e clausola risolutiva espressa**

L'Emittente può dichiarare risolto il Contratto nelle seguenti ipotesi:

- (i) mancato puntuale ed integrale pagamento di ogni somma dovuta per qualsiasi titolo;
- (ii) utilizzo della Carta oltre il Limite di Utilizzo;
- (iii) mancata osservanza degli obblighi di cui agli artt. 5 (Limiti di utilizzo), 14 (Firma sulla Carta e sulle memorie di spesa), 15 (Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia), 19 (Pagamenti), 20 (Modalità di pagamento), 22 (Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante), 30 (Obblighi del Titolare e dell'Azienda in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione), **33** (Uso illecito della Carta), **43** (Comunicazioni al Professionista e/o l'Azienda e variazione dei dati);
- (iv) infedele dichiarazione dei dati del Titolare e/o dell'Azienda resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- (v) inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (vi) utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- (vii) altri casi previsti dalla normativa tempo per tempo vigente;
- (viii) **individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi della Legge 92/2008 e ss. altri casi previsti dalla normativa tempo per tempo vigente.**

L'Emittente invia al Professionista e/o all'Azienda la comunicazione di decadenza di beneficio dal termine e/o di risoluzione del Contratto a mezzo raccomandata A.R. con le modalità di cui al successivo art. 43.

In caso di decadenza dal beneficio del termine, come pure di risoluzione del Contratto, il Professionista e/o l'Azienda devono provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei loro confronti e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione alla Banca e/o all'Emittente. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. Dalla data della dichiarazione della decadenza dal beneficio del termine o di risoluzione del Contratto decorrono interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nel **Documento di Condizioni Economiche**.

## **Art. 22 - Comunicazioni periodiche e informazioni successive rispetto ad Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante**

L'Emittente produce e invia al Professionista e/o all'Azienda, su supporto cartaceo o su Supporto Durevole come di seguito meglio specificato, un Estratto Conto, con periodicità mensile, che riporta il dettaglio della posizione finanziaria del Professionista e/o dell'Azienda (in questo caso, con riferimento a tutte le Carte dei Dipendenti) e in particolare modo, le movimentazioni e le somme a qualsiasi titolo registrate a debito/credito di questi ultimi, (compresi gli eventuali Titolari delle Carte Aggiuntive), il Limite di Utilizzo, il saldo debitore/creditore, l'importo dovuto e la relativa valuta di addebito, oltre al dettaglio di ogni singola Operazione di pagamento e di anticipo di denaro contante.

L'Estratto Conto viene prodotto solo se, nel mese di riferimento, si verifica almeno una delle seguenti ipotesi: a) sono state registrate Operazioni di pagamento o di anticipo di denaro contante; b) in caso di addebito della quota annuale della Carta, qualora prevista. La ritardata inclusione nell'Estratto Conto di addebiti relativi ad Operazioni di pagamento od operazioni di anticipo di denaro contante, così come eventuali ritardi nella registrazione di accrediti disposti dagli Esercenti - ed anche eventuali omissioni o ritardi nell'invio degli Estratti Conto - non legittimano il Professionista e/o l'Azienda a rifiutare o ritardare il pagamento.

Trascorsi 60 (sessanta) giorni dalla data della ricezione dell'Estratto Conto o dalla sua pubblicazione **sull'Area Riservata (che verrà effettuata entro il quindicesimo giorno del mese della relativa data di addebito)** senza che sia pervenuto all'Emittente un reclamo specifico per iscritto all'indirizzo di cui al successivo art. 45, l'Estratto Conto si intenderà senz'altro approvato dal Professionista e/o dall'Azienda, con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formare la risultanza del documento. Resta in ogni caso salvo il diritto del Professionista e/o dell'Azienda di contestare eventuali Operazioni di pagamento o di anticipo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto nei termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 24.

Il Professionista e/o l'Azienda ricevono le comunicazioni e i documenti di cui al presente articolo, su supporto cartaceo o, in alternativa e su richiesta del Professionista e/o dell'Azienda, i medesimi documenti sono resi disponibili dall'Emittente gratuitamente **sull'Area Riservata**, su Supporto Durevole, previa registrazione ed iscrizione al servizio di rendicontazione elettronica sul sito Internet dell'Emittente. Il Professionista e/o l'Azienda possono in ogni momento cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, facendo richiesta specifica alla banca o (se prevista) tramite la specifica procedura disponibile **sull'Area Riservata**.

In caso di attivazione del servizio di rendicontazione elettronica, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione delle Operazioni di pagamento o degli anticipi di denaro contante decorrono dalla pubblicazione del documento **sull'Area Riservata**. Il Professionista e/o l'Azienda che scelgono di attivare il servizio si assumono l'onere di consultare periodicamente **l'Area Riservata**, al fine di prendere conoscenza dell'avvenuta pubblicazione delle comunicazioni periodiche.

Le spese relative ad informazioni aggiuntive 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 sostenuti dall'Emittente.

## **Art. 23 - Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto - Responsabilità dell'Emittente**

Gli Ordini di pagamento e le operazioni di anticipo 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, l'Emittente non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'operazione di anticipo di denaro contante.

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

L'Emittente che agisce per conto del Professionista e/o dell'Azienda compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare al Professionista e/o all'Azienda 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 dall'Emittente. **Il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando all'Emittente ogni informazione utile.** Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione dell'Emittente di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato. L'Emittente è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle operazioni di anticipo di denaro contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta o del PIN assegnati al Professionista e/o all'Azienda, anche qualora questi ultimi abbiano fornito all'Emittente informazioni ulteriori rispetto a tali dati.

Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 24, 25, 26 e 27, qualora il Professionista e/o l'Azienda neghino di aver autorizzato un'Operazione di pagamento o un'operazione di anticipo di denaro contante già eseguita o sostengano che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere dell'Emittente provare che l'Operazione di pagamento o di anticipo 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. 25, l'Emittente avrà diritto di richiedere al Professionista e/o all'Azienda 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 anticipo di denaro contante di cui il Professionista e/o l'Azienda richiede la rettifica.

**Art. 24 - Comunicazione di Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto**

Il Professionista e/o l'Azienda che vengono a conoscenza di Operazioni di pagamento o di anticipo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto, possono ottenerne la rettifica solo se comunicano senza indugio tale circostanza all'Emittente chiamando il Servizio Clienti, e confermando poi tale richiesta all'Emittente 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 (RSM); Fax: (+378) 0549 943899, ovvero per il tramite del **Area Riservata** all'indirizzo [www.bkn301.sm](http://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 l'Emittente ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di anticipo 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 anticipo di denaro contante tempo per tempo vigenti.

**Art. 29 - Obblighi dell'Emittente in relazione alla Carta**

L'Emittente deve:

- a) assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Professionista e/o dall'Azienda, fatti salvi gli obblighi del Titolare e/o dell'Azienda indicati negli artt. 6 e 30;
- b) astenersi dall'inviare Carte non specificamente richieste, a meno che la Carta già consegnata al Titolare e/o all'Azienda debba essere sostituita;
- 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. 34, per chiedere la riattivazione della Carta o l'emissione di una nuova Carta, se l'Emittente non vi abbia già provveduto;
- d) **fornire al Titolare la possibilità di procedere alle suindicate comunicazioni a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione dello strumento di pagamento;**
- e) impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 30;
- f) **rispettare la normativa antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo, riservandosi la facoltà di contattare il Cliente nel corso del rapporto, richiedendo informazioni al fine di adempiere agli obblighi normativi in materia di controllo ai sensi della L. 92/2008 e successive modifiche ed integrazioni.**

**Art. 30 - Obblighi del Titolare e dell'Azienda 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 e l'Azienda o il Professionista sono obbligati alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN, attenendosi alle indicazioni fornite dall'Emittente e a quanto riportato nel Contratto.

Il Professionista e/o l'Azienda (anche tramite il Dipendente) hanno l'obbligo di comunicare, non appena ne viene a conoscenza, direttamente all'Emittente qualunque anomalia o problema relativo alla Carta o al PIN, 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 mediante telefonata al Servizio Clienti, dandone conferma - a richiesta dell'Emittente - mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, ovvero con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 44, oltre che a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti.

Il Professionista e/o l'Azienda sono tenuti inoltre a conservare copia della denuncia, a disposizione dell'Emittente, per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, l'Emittente avrà facoltà di richiedere copia della denuncia al Professionista e/o all'Azienda 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 Professionista e/o l'Azienda possono richiedere all'Emittente di fornirgli i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione.

A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, l'Emittente provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce al Titolare e/o all'Azienda 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 immediatamente restituita (debitamente tagliata in due) alla Banca o all'Emittente.

A seguito del blocco della Carta per i motivi di cui al presente articolo, l'Emittente provvede, di norma ed in automatico, ad emettere una carta sostitutiva e ad inviarla al Titolare e/o all'Azienda all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o a quello successivamente comunicato. Qualora ciò non sia possibile, il Professionista e/o l'Azienda saranno invitati a recarsi direttamente presso la Banca per l'emissione di una Carta sostitutiva.

Salvo il caso in cui abbiano agito in modo fraudolento, il Professionista e/o l'Azienda (anche tramite il Dipendente) che rispettano gli obblighi e gli adempimenti di cui al presente articolo non sopportano alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, intervenuto dopo la comunicazione di cui sopra.

**Resta comunque ferma la piena responsabilità del Professionista e/o dell'Azienda nel caso in cui questi ultimi (per le Carte in versione aziendale, anche tramite il Dipendente) abbiano agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave o negligenza grave, ovvero non abbiano osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta e del PIN di cui al Contratto.**

Salvo il caso in cui abbiano agito in modo fraudolento il Professionista e/o l'Azienda non sono inoltre responsabili delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando l'Emittente non ha adempiuto all'obbligo indicato al precedente art. 29 lett. c).

**Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento il Titolare non sopporta alcuna perdita se il Prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il Beneficiario o il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario rimborsano il danno finanziario causato all'Emittente se non accettano l'autenticazione forte del cliente.**

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento il Titolare non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente se lo smarrimento, furto o l'appropriazione indebita della Carta non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento.

**Art. 31 - Operazioni di pagamento il cui importo non è 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 quando il Titolare dà il consenso, l'Emittente può bloccare i fondi sul conto di pagamento del Titolare solo se quest'ultimo ha acconsentito che sia bloccato un importo predeterminato. L'Emittente sblocca subito i fondi bloccati quando riceve le informazioni sull'esatto importo dell'Operazione di pagamento e, al più tardi, dopo che ha ricevuto l'ordine di pagamento.**

**Art. 32 - Sostituzione della Carta danneggiata**

In caso di danneggiamento o smagnetizzazione della Carta, la sua sostituzione potrà avvenire dietro richiesta del Titolare e/o dell'Azienda all'Emittente, previa restituzione a quest'ultimo o alla Banca, della Carta inutilizzabile, debitamente tagliata in due.

**Le richieste di sostituzione della Carta dirette all'Emittente potranno essere effettuate telefonando al Servizio Clienti o con qualsiasi altro mezzo agli indirizzi/ recapiti indicati nel successivo art. 44.**

**Art. 34 - Blocco della Carta**

L'Emittente ha diritto di bloccare, 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 o non autorizzato; c) un significativo aumento del rischio che il Professionista e/o l'Azienda non siano in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento; d) il verificarsi delle ipotesi che comportano la decadenza dal beneficio del termine e/o la risoluzione del Contratto ai sensi del precedente art. 21.

L'Emittente informa immediatamente il Titolare e/o l'Azienda 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, e confermando successivamente la comunicazione su supporto cartaceo. 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.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 21, al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco della Carta, l'Emittente provvede a riattivare la Carta o, se il motivo che ha determinato il blocco lo consente, **un duplicato** di quella precedentemente bloccata. Diversamente, e se è necessario procedere all'emissione di una nuova Carta in luogo di una carta sostitutiva, tale richiesta dovrà essere inoltrata dal Titolare e/o dall'Azienda alla Banca. Ove l'Emittente non vi abbia già provveduto, al venir meno delle ragioni che hanno determinato il blocco, il Titolare e/o l'Azienda potranno chiedere all'Emittente medesimo la riattivazione della Carta o l'emissione di una carta sostitutiva della Carta precedentemente bloccata (se possibile in base al motivo che ha determinato il blocco) telefonando al Servizio Clienti o con qualsiasi altro mezzo agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 44.

**Art. 35 - Recesso delle Parti**Recesso del Professionista e/o dell'Azienda

Il Professionista e/o l'Azienda hanno 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 all'Emittente, eventualmente anche tramite la Banca, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 44. Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza.

Recesso dell'Emittente

L'Emittente può recedere dal Contratto:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Professionista e/o dell'Azienda, dandone comunicazione al Professionista e/o all'Azienda, a mezzo raccomandata A.R. con le modalità di cui all'art. 43. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Professionista e/o l'Azienda vengono a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte dell'Emittente;
- **per giustificato motivo, che è reso noto al Professionista e/o all'Azienda, in qualsiasi momento, senza preavviso, senza oneri per il Titolare, con raccomandata A.R., per via telematica (e-mail o T-notice). Il recesso è efficace quando il Professionista e/o l'Azienda ne vengono a conoscenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende: il peggioramento del merito creditizio del Professionista o dell'Azienda o la sua insolvenza, l'accertamento dei protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o procedimenti di ingiunzione a carico del Titolare.**

Diritti ed obblighi del Professionista e/o dell'Azienda in tutti i casi di recesso

Il Professionista e/o l'Azienda, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Professionista e/o dell'Azienda medesimi o dell'Emittente:

- entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, devono provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei loro confronti, e, se in possesso della/e Carta/e, alla sua/loro pronta invalidazione (tagliandole verticalmente in due parti) e restituzione alla Banca e/o all'Emittente. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la/e Carta/e ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- se ritardano a pagare le somme di cui al punto precedente, saranno tenuti al pagamento di interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nel **Documento di Condizioni Economiche**;
- hanno diritto al rimborso della quota annuale della Carta/e, in misura proporzionale ai mesi di mancato utilizzo della Carta/e. Parimenti, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche, queste saranno dovute dal Professionista e/o dall'Azienda solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso, e se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale;
- qualora il Professionista e/o l'Azienda (anche tramite il Dipendente) avessero autorizzato l'addebito sulla Carta di spese ricorrenti ai sensi del precedente art. 7, dovranno provvedere a revocare la/le relativa/e autorizzazione/i, con congruo anticipo rispetto all'esercizio del recesso (se il recesso è esercitato dal Professionista e/o dall'Azienda medesima), o

immediatamente dopo essere venuti a conoscenza della comunicazione di recesso (se il recesso è esercitato dall'Emittente).

#### 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. 36 - Servizi accessori**

L'Emittente può 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 dell'Emittente 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 Professionista e/o dall'Azienda (e, se richiesto, anche dal Dipendente) separatamente dal Contratto.**

#### **Art. 37 - Carte Aggiuntive**

Il Professionista e/o l'Azienda possono chiedere, per il tramite della Banca, l'emissione di una o più Carte Aggiuntive a favore del Titolare ("Carte Aggiuntive") da utilizzare su un Circuito Internazionale diverso da quello il cui marchio è riportato sulla prima Carta (la "Carta Principale"). L'Azienda può richiedere, per il tramite della Banca, l'emissione di una o più Carte Aggiuntive a favore di ulteriori dipendenti ("Carta Ulteriore Dipendente"). Le Carte Aggiuntive resteranno utilizzabili dai relativi intestatari ("Titolari di Carte Aggiuntive") negli stessi limiti e modalità previsti dal Contratto. In particolare, le Carte Aggiuntive sono emesse con scadenza pari a quella della Carta Principale e sono utilizzabili entro il Limite di Utilizzo complessivo assegnato alla Carta Principale. Il Titolare della Carta Aggiuntiva acquista gli stessi diritti ed assume gli stessi obblighi previsti per il Titolare della Carta Principale. In tutti i casi di blocco per i quali non è prevista l'emissione di una carta sostitutiva e/o in caso di invalidazione della Carta Principale ai sensi del Contratto, la Carta Aggiuntiva sarà automaticamente riqualficata come Carta Principale, con conseguente addebito, a decorrere dalla successiva annualità, della quota annuale nella misura prevista per la Carte Principali della tipologia a cui essa appartiene, così come riportato nel **Documento di Condizioni Economiche**. Nel caso siano presenti più Carte Aggiuntive, sarà riqualficata come Carta Principale quella avente quota annuale di importo maggiore.

Il Titolare della Carta Principale ed il Titolare della Carta Aggiuntiva sono responsabili in solido per tutte le obbligazioni rivenienti dall'uso della Carta Aggiuntiva, essendo la stessa riconducibile al medesimo rapporto contrattuale relativo alla Carta Principale.

Per tale motivo, tutti gli utilizzi della Carta Supplementare, le commissioni, gli interessi, le spese e gli oneri tutti ad essa relativi, vengono addebitati e descritti negli Estratti Conto, della Carta Principale.

#### **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 al Professionista o Azienda esclusivamente dall'Emittente, ma può esser definita e proposta su iniziativa sia dell'Emittente stesso sia della Banca. Sarà esclusivamente la Banca ad essere responsabile per le modifiche definite, proposte e formulate su propria iniziativa e ad assicurare in tale caso il rispetto delle prescrizioni normative vigenti in materia di variazioni contrattuali. Allo stesso modo, tali oneri e responsabilità saranno esclusivamente in capo all'Emittente qualora le modifiche contrattuali siano definite e proposte dallo stesso.**

**Ogni modifica contrattuale è comunicata dall'Emittente con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione, come previsto dall'articolo X.III.14 del Regolamento BCSM 2020/04 e successive modificazioni ed integrazioni.**

La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Professionista o Azienda a meno che questi non comunichi all'Emittente, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Professionista o Azienda hanno diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare all'Emittente 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 interesse o di cambio in senso favorevole al Professionista o Azienda possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso. L'Emittente si riserva in ogni caso di applicare, con effetto immediato e senza preavviso, anche eventuali modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso sfavorevole al Professionista o Azienda, quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel Contratto, informando in tal caso tempestivamente il Professionista o Azienda mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte nel presente articolo.

#### **- Disposizioni comuni a tutte le modifiche unilaterali del Contratto.**

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo potranno essere effettuate dall'Emittente con le modalità di cui all'art. 43. Con le medesime modalità le suddette comunicazioni potranno essere trasmesse anche congiuntamente all'invio dell'Estratto Conto e/o del Documento di Sintesi Annuale.

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

#### **Art. 39 – Rimborso Anticipato**

Il Professionista e/o l'Azienda hanno diritto di rimborsare in qualsiasi momento all'Emittente, in tutto o in parte, ogni ragione di credito vantata nei loro confronti dall'Emittente medesimo anche prima della scadenza del Contratto, tramite richiesta comunicata telefonicamente al Servizio Clienti, pagando l'importo dovuto. In tal caso, il Professionista e/o l'Azienda ha diritto ad una riduzione del costo totale del credito pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la durata residua del Contratto.

Ricevuta la richiesta di estinzione anticipata, l'Emittente comunica al Professionista e/o all'Azienda l'importo da pagare quale ammontare delle eventuali rate scadute e non pagate e del capitale residuo, degli interessi e di tutti gli altri oneri. Le modalità di pagamento dell'importo dovuto potranno essere concordate di volta in volta con l'Emittente.

Non è previsto alcun indennizzo a favore dell'Emittente e/o del Soggetto Collocatore per il rimborso anticipato.

**Art. 40 - Diritto ad ottenere copia del Contratto**

Il Professionista, l'Azienda e il Dipendente hanno il diritto di ottenere, su loro richiesta, in ogni momento e gratuitamente, copia completa del Contratto e del **Documento di Condizioni Economiche** aggiornato.

**Art. 43 - Comunicazioni al Professionista e/o all'Azienda e variazione dei dati**

Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo per iscritto dell'Emittente e del Professionista e/o dell'Azienda, sono effettuate in lingua italiana.

L'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Professionista e/o all'Azienda ai sensi del Contratto o da esso consentito - quali, a titolo meramente esemplificativo, Estratti Conto o altra documentazione periodica, eventuali notifiche, proposte di modifica unilaterale del Contratto - sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/ recapiti indicati dal Professionista e/o dall'Azienda nel Modulo di Richiesta, o a quello successivamente comunicato ai sensi del presente articolo. 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.

Se non è escluso dalla legge o dal Contratto, il Professionista e/o l'Azienda possono sempre richiedere che, in alternativa all'invio in forma scritta a mezzo posta, l'Emittente fornisca loro le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole. L'Emittente può, ad esempio, utilizzare la posta elettronica - all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta dal Professionista e/o dall'Azienda 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 tra l'Emittente e il Professionista e/o l'Azienda possono essere registrate. L'Emittente 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 Professionista e/o all'Azienda via e-mail.

Resta ferma la possibilità del Professionista e/o dell'Azienda di cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione utilizzata, comunicandolo all'Emittente con le modalità precedentemente indicate.

Il Professionista e/o l'Azienda si impegnano a comunicare tempestivamente all'Emittente eventuali variazioni dell'indirizzo della sede, residenza, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/o di ogni altro recapito e dato (anche riferito al Titolare) comunicato all'Emittente 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. In alternativa, la comunicazione può avvenire anche per il tramite della Banca.

Se il Professionista e/o l'Azienda omettono di comunicare eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato si intendono pienamente valide ed efficaci.

L'Emittente invia tutte le comunicazioni previste dal Contratto al solo Professionista e/o all'Azienda intestatario principale ed hanno effetto anche nei confronti di eventuali coobbligati o garanti.

**Art. 45 - Reclami ricorsi e conciliazioni**

Il Professionista e/o l'Azienda possono presentare reclami all'Emittente – Servizio Clienti, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti:

Ufficio Reclami - BKN301 S.p.A., Via Tre Settembre n. 99, 47891 Dogana (RSM); Fax: (+378) 0549/943888; indirizzo e-mail: [reclami@bkn301.sm](mailto: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.

**L'Emittente darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) Giornate lavorative dalla sua ricezione. Nel caso in cui l'Emittente si trovi, per cause eccezionali e ad ogni modo non dipendenti dalla sua volontà o negligenza, nell'impossibilità di fornire una risposta al reclamo entro 15 (quindici) Giornate lavorative, potrà fornire una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato tale impossibilità e, al più tardi, rispondere al reclamo entro e non oltre 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 dell'Emittente 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 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@bcsm.sm](mailto:whistleblowing@bcsm.sm) con allegata la segnalazione di cui alla precedente lettera b) in formato elettronico.**

**A seguito 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.

Cordiali Saluti