



LGT Bank SA
Herrengasse 12, FL-9490 Vaduz

Tel. +423 235 11 22
info@lgt.com, www.lgt.li, BIC BLFLI2X
HR No.: 1122356-7, Sede: 9490 Vaduz, I.V.A. No. 50119
UID: CHE-260.887.880

Disposizioni generali concernenti i servizi di pagamento

Edizione 2/2019



1 Disposizioni comuni

Le presenti «Disposizioni generali concernenti i servizi di pagamento» si applicano all'esecuzione di transazioni tramite un conto di pagamento presso la LGT Bank SA (di seguito detta denominata «Banca»).

Le disposizioni di cui ai punti da 1.1 a 1.12 si applicano in generale alla prestazione di servizi di pagamento. Il capitolo 2 si applica alla prestazione di servizi di pagamento nazionali e transfrontalieri, ovvero a operazioni di pagamento da o in paesi dello Spazio economico europeo (SEE) in euro o nella valuta dello Stato membro del SEE al di fuori dell'Eurozona (anche in franchi svizzeri), laddove il prestatore di servizi di pagamento del pagatore e quello del beneficiario siano entrambi situati nel SEE oppure l'unico prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia situato nel SEE.

Il capitolo 2, salvo i punti 2.2 e 2.5, si applica alle operazioni di pagamento in una valuta che non è quella di uno Stato membro del SEE, laddove il prestatore di servizi di pagamento del pagatore e quello del beneficiario siano entrambi situati nel SEE oppure l'unico prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia situato nel SEE, per ciò che riguarda le parti dell'operazione di pagamento effettuate nel SEE.

Il capitolo 2, salvo i punti 2.2, 2.4, cpv. 1, 2.5, 2.6.7, 2.6.9, 2.6.10 e 2.8, si applica altresì alle operazioni di pagamento in tutte le valute, laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia situato nel SEE, per ciò che riguarda le parti dell'operazione di pagamento effettuate nel SEE.

Le disposizioni costituiscono per i consumatori un contratto quadro ai sensi della legge del Liechtenstein concernente i servizi di pagamento (di seguito «Legge sui Servizi di Pagamento»).

I punti seguenti si applicano solo ai consumatori ai sensi della Legge sui Servizi di Pagamento: 1.9, 1.10, 2.6.4, 2.6.6, 2.6.7, 2.6.9, 2.6.10 e 2.8. Gli obblighi di informazione previsti dagli artt. dal 48 al 66 della Legge sui Servizi di Pagamento non valgono nei confronti degli utenti di servizi di pagamento che non sono consumatori.

Le presenti «Disposizioni generali concernenti i servizi di pagamento» completano le condizioni generali (CG) della Banca e ne costituiscono parte integrante. In caso di eventuali contraddizioni tra le «Disposizioni generali concernenti i servizi di pagamento» e le CG della Banca, prevalgono le prime.

1.1 Informazioni sulla Banca e sull'autorità di vigilanza

La LGT Bank SA ha la propria sede all'indirizzo seguente:
Herrengasse 12, FL-9490 Vaduz.

Inoltre può essere contattata all'indirizzo e-mail info@lgt.com. Mediante questo canale non è possibile rispondere a domande riguardanti operazioni concrete o dati rilevanti ai fini del segreto bancario.

La Banca è iscritta nel pubblico registro del Principato del Liechtenstein con la forma giuridica della società anonima (numero del registro: FL-0001.122.356-7). Ai fini dello svolgimento della propria attività bancaria, essa dispone di un'autorizzazione dell'Autorità di vigilanza sui mercati finanziari del Liechtenstein (FMA), Landstrasse 109, Postfach 279, FL-9490 Vaduz, ed è sottoposta alla sua vigilanza.

1.2 Definizioni

Ai sensi delle disposizioni contrattuali riportate di seguito si applicano le seguenti definizioni:

1.2.1 Consumatore

Una persona fisica che, nei contratti di servizi di pagamento contemplati dalla Legge sui Servizi di Pagamento, agisce per scopi estranei alla sua attività commerciale o professionale;

1.2.2 Identificativo unico

Combinazione di lettere, numeri o simboli che il prestatore di servizi di pagamento indica all'utente di servizi di pagamento e che quest'ultimo deve fornire per identificare con chiarezza un altro utente del servizio di pagamento e/o il conto di pagamento dell'altro utente del servizio di pagamento per un'operazione di pagamento (ad esempio International Bank Account Number [IBAN]);

1.2.3 Prestatore di servizi di informazione sui conti

Persona fisica o giuridica che presta servizi di informazione sui conti a titolo di attività commerciale, gestendo un servizio online che fornisce informazioni consolidate relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dall'utente di servizi di pagamento presso un altro prestatore di servizi di pagamento o presso più prestatori di servizi di pagamento;

1.2.4 Contratto quadro

Un contratto di servizi di pagamento che disciplina la futura esecuzione delle operazioni di pagamento individuali e successive e che può comportare l'obbligo di aprire un conto di pagamento e le relative condizioni;

1.2.5 Ordine cumulativo

Riepilogo di più ordini di pagamento su un modulo o un file dati;

1.2.6 Pagatore

Una persona fisica o giuridica detentrica di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire da detto conto di pagamento o, in mancanza di conto di pagamento, una persona fisica o giuridica che dà l'ordine di pagamento;

1.2.7 Ordine di pagamento

Un'istruzione da parte di un pagatore o un beneficiario al suo prestatore di servizi di pagamento di eseguire un'operazione di pagamento;

1.2.8 Prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento

Un prestatore di servizi di pagamento che dispone ordini di pagamento su richiesta di un utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento;

1.2.9 Beneficiario

Una persona fisica o giuridica che è il destinatario previsto dei fondi che sono stati oggetto di un'operazione di pagamento;

1.2.10 Servizi di pagamento

Servizi prestati a titolo di attività commerciale per l'esecuzione di addebiti diretti, bonifici e operazioni di pagamento mediante carte di pagamento nonché servizi che permettono operazioni di versamento e pagamento;

1.2.11 Utente di servizi di pagamento

Persona fisica o giuridica che si avvale di un servizio di pagamento in qualità di pagatore, di beneficiario o di entrambi;

1.2.12 Prestatore di servizi di pagamento

La Banca (o la posta, l'istituto di moneta elettronica, l'istituto di pagamento ecc.) del pagatore o del beneficiario;

1.2.13 Strumento di pagamento

Un dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utente di servizi di pagamento e il prestatore di servizi di pagamento e utilizzate per disporre un ordine di pagamento.

1.3 Caratteristiche essenziali dei servizi di pagamento

Per la descrizione delle caratteristiche essenziali dei servizi di pagamento si rimanda all'opuscolo «Tariffario complementare - Conti e servizi di pagamento» della Banca.

1.4 Esecuzione e rifiuto degli ordini in generale

1.4.1 Esecuzione degli ordini

Gli ordini di pagamento vengono elaborati dalla Banca con la dovuta diligenza. Se per eseguire un ordine la Banca necessita di ulteriori indicazioni o istruzioni e non può ottenerle tempestivamente dal cliente titolare, perché questi non desidera essere contattato dalla Banca oppure perché non è reperibile, in caso di dubbio la Banca si riserva il diritto, a tutela del cliente titolare, di non eseguire l'ordine.

L'utente di servizi di pagamento deve impartire tempestivamente gli ordini che hanno una data specifica di esecuzione.

1.4.2 Informazioni necessarie per una corretta esecuzione

Per poter eseguire correttamente un ordine di pagamento, la Banca ha bisogno che l'utente di servizi di pagamento le fornisca in particolare le informazioni seguenti:

- cognome e nome o ragione sociale nonché indirizzo del domicilio/della sede del beneficiario ovvero del pagatore per gli ordini di addebito diretto;
- identificativo unico (International Bank Account Number [IBAN]);
- informazioni sul prestatore di servizi di pagamento del beneficiario (nome della banca, Bank Identifier Code [BIC] e, ove possibile, la filiale) ovvero del pagatore per gli ordini di addebito diretto;
- data dell'esecuzione;
- operazione di pagamento singola o pagamento ricorrente;
- valuta e importo;
- data e firma per gli ordini di pagamento scritti. Per quanto concerne gli ordini di pagamento elettronici (ad esempio tramite e-banking) si applicano le disposizioni particolari vigenti per i servizi elettronici.

1.4.3 Rifiuto o esecuzione posticipata degli ordini

La Banca non è tenuta a eseguire ordini per i quali non è disponibile alcuna copertura o limite di credito. In presenza di diversi ordini dell'utente di servizi di pagamento il cui importo globale supera il suo avere disponibile o il credito concessogli, la Banca ha la facoltà di decidere a propria discrezione quali ordini eseguire integralmente o in parte, tenendo conto della data di esecuzione e del loro ordine di ricezione. La Banca si riserva il diritto di posticipare o rifiutare l'esecuzione di un ordine di pagamento qualora le necessarie informazioni disponibili non siano corrette oppure altri motivi di carattere giuridico o normativo vi si oppongano. La Banca informa il cliente titolare in merito ai motivi del rifiuto in forma adeguata (per iscritto, oralmente o per via elettronica), purché ciò sia possibile e non violi eventuali disposizioni legali e/o decisioni giudiziarie o delle autorità.

La Banca è autorizzata, ma non tenuta, a eseguire un ordine di pagamento nonostante l'incompletezza o l'assenza delle informazioni necessarie, se queste ultime possono essere completate o corrette inequivocabilmente dalla Banca.

La Banca non può essere ritenuta responsabile per una ritardata o mancata esecuzione degli ordini correlata all'adempimento di obblighi legali, in particolare di quelli previsti dalla Legge sull'obbligo di diligenza. La ricezione di importi inconsueti autorizza la Banca, previo chiarimento delle esatte circostanze, a decidere a propria discrezione se accreditarli sul conto di pagamento o restituirli. Quanto al resto la Banca si riserva il diritto di ritrasferire anche valori patrimoniali già accreditati al prestatore di servizi di pagamento del pagatore, qualora non sia stata informata in misura sufficiente e in tempo utile in merito al contesto e alla provenienza dei valori patrimoniali. Infine, la Banca non è tenuta a eseguire ordini conferiti utilizzando mezzi elettronici se non è stato stipulato alcun accordo specifico in tal senso.

La Banca può addebitare al cliente titolare i costi delle informazioni relative agli ordini di pagamento rifiutati purché il rifiuto sia oggettivamente giustificato.

1.5 Ordine cumulativo

Nel caso di un ordine cumulativo è necessario che siano soddisfatte tutte le condizioni per l'esecuzione di ogni singolo ordine di pagamento. In caso contrario, la Banca ha la facoltà di respingere l'intero ordine cumulativo senza elaborarlo.

1.6 Impartizione, ricezione e revoca di ordini di pagamento

Un'operazione di pagamento si considera autorizzata solo se il cliente titolare ha prestato il suo consenso prima, o d'intesa con la Banca, eventualmente dopo l'esecuzione. Di norma il cliente titolare conferisce gli ordini di pagamento per iscritto. L'ordine si considera autorizzato con l'apposizione della firma legalmente valida. L'utilizzo di strumenti di comunicazione elettronici e di altro tipo (e-banking, telefono o e-mail) è disciplinato da disposizioni specifiche. L'operazione di pagamento si considera altresì autorizzata con il consenso prestato dal cliente titolare conformemente a tali disposizioni specifiche.

L'utente di servizi di pagamento può revocare l'ordine di pagamento fino al momento della sua ricezione da parte della Banca, fatti salvi i capoversi seguenti.

Per momento di ricezione di un ordine di pagamento si intende il momento in cui la Banca riceve l'ordine di pagamento. Non vi è alcun addebito sul conto del cliente titolare prima della ricezione dell'ordine di pagamento. Se il momento della ricezione non cade in una giornata operativa per la Banca, l'ordine di pagamento è considerato ricevuto la giornata operativa successiva. Gli orari limite di accettazione sono consultabili nell'opuscolo «Tariffario complementare - Conti e servizi di pagamento» della Banca. Se il cliente titolare inoltra l'ordine di pagamento dopo la scadenza del rispettivo orario limite di accettazione, di norma il pagamento può essere effettuato solo nella giornata operativa successiva. La Banca si riserva tuttavia il diritto di eseguire immediatamente gli ordini ricevuti dopo l'orario limite di accettazione. Se il pagatore desidera che l'ordine venga eseguito in un momento successivo, questo è considerato come momento della ricezione. In tal caso, il pagatore può revocare l'ordine al più tardi entro la fine della giornata operativa precedente il momento concordato.

Se l'operazione di pagamento è disposta da un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento o dal beneficiario o per il suo tramite, il pagatore non può più revocare l'ordine di pagamento dopo aver prestato al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento il proprio consenso a disporre l'operazione di pagamento o dopo aver prestato al beneficiario il proprio consenso a eseguire l'operazione di pagamento.

Tuttavia, nel caso di addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il pagatore può revocare l'ordine di pagamento al più tardi entro la fine della giornata operativa precedente il giorno eventualmente concordato per l'addebito dei fondi.

La Banca può addebitare al pagatore le spese in caso di revoca.

1.7 Spese per i pagamenti

Il servizio di pagamento può essere soggetto a commissioni. Queste ultime sono consultabili nell'opuscolo «Tariffario complementare - Conti e servizi di pagamento» della Banca.

Restano inoltre riservate le spese aggiuntive ai sensi delle presenti «Disposizioni generali concernenti i servizi di pagamento».

La Banca può addebitare spese per l'adempimento di eventuali obblighi accessori. Tali spese sono conformi ai reali costi sostenuti.

1.8 Conversione valutaria

Il pagamento viene effettuato nella valuta desiderata dal cliente titolare. L'accredito e l'addebito di importi in valute estere avvengono in franchi svizzeri al tasso di cambio attuale al quale il relativo importo viene contabilizzato dalla Banca. Rimangono riservate eventuali istruzioni particolari del cliente titolare o l'esistenza di un conto in valuta estera.

Se il cliente titolare possiede solo conti in valute estere, la Banca può effettuare l'accredito o l'addebito in una di queste valute.

Il corso di cambio interbancario è dato dal corso interbancario al momento della contabilizzazione e dalla commissione secondo il tariffario concordato con il cliente titolare. Il corso interbancario viene determinato automaticamente sulla base dei dati di mercato di un fornitore di dati esterno fino a un valore soglia definito dalla Banca. In caso di operazioni che superano tale valore soglia ha luogo un'assegnazione manuale del corso da parte del servizio di negoziazione della Banca, tenuto conto della situazione di mercato corrente.

1.9 Obblighi di informazione

1.9.1 *Obblighi generali di informazione*

La Banca fornisce gratuitamente al cliente titolare in qualsiasi momento le presenti «Disposizioni generali concernenti i servizi di pagamento» nonché le informazioni ivi previste in formato cartaceo o su un altro supporto dati permanente. La Banca può imporre una commissione per informazioni supplementari o più frequenti, o per la trasmissione con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti.

1.9.2 *Informazioni per il pagatore in merito alle operazioni di pagamento*

La Banca fornisce o mette a disposizione del pagatore, che è consumatore, le informazioni sulle singole operazioni di pagamento (riferimento, importo, valuta, spese, data valuta) gratuitamente una volta al mese nella modalità concordata, a meno che non le fornisca subito dopo l'esecuzione della rispettiva transazione (ad esempio estratto conto o giustificativo dettagliato).

1.9.3 *Informazioni per il beneficiario in merito alle operazioni di pagamento*

Una volta al mese la Banca rende accessibili o comunica al beneficiario del pagamento, che è consumatore, le informazioni relative alle singole operazioni di pagamento (riferimento, importo, valuta, indennizzo, data di valuta), a meno che queste non gli siano state comunicate immediatamente dopo l'esecuzione della relativa operazione (ad es. nell'estratto conto o in un giustificativo dettagliato).

1.10 Modifiche e disdetta delle «Disposizioni generali concernenti i servizi di pagamento»

1.10.1 *Modifiche del contratto quadro*

La Banca si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il contratto quadro. Qualsiasi modifica al contratto quadro è proposta per iscritto con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione proposta.

Le modifiche al contratto quadro si ritengono accettate a meno che il cliente titolare non notifichi alla Banca, prima della data proposta per la loro entrata in vigore, che le medesime non sono accettate. In tal caso, il cliente titolare ha diritto di recedere dal contratto quadro senza oneri e senza preavviso prima della data proposta per l'applicazione delle modifiche. I tassi d'interesse o di cambio possono essere modificati dalla Banca in qualsiasi momento senza preavviso il cliente titolare. Essi vengono forniti o resi disponibili al cliente titolare in forma adeguata. Le informazioni su eventuali tassi di interesse e/o di cambio di riferimento sono rese disponibili dalla Banca o provengono da una fonte accessibile al pubblico.

1.10.2 *Durata del contratto*

Il presente contratto quadro è concluso per una durata indefinita.

1.10.3 *Termini di disdetta e possibilità di recesso*

Il cliente titolare può recedere in qualsiasi momento dal contratto quadro senza preavviso. In tal caso i rispettivi conti di pagamento devono essere saldati.

Il cliente titolare può recedere senza oneri dal contratto quadro dopo sei mesi dalla sua entrata in vigore. In tutti gli altri casi possono essere applicate spese adeguate e in linea con i costi sostenuti. La Banca può recedere per iscritto dal contratto quadro concluso per una durata indefinita rispettando il termine di disdetta di due mesi. In presenza di circostanze particolari la Banca può recedere dal contratto quadro in qualsiasi momento.

Le spese pagate anticipatamente sono rimborsate dalla Banca in misura proporzionale.

1.11 Lingua e strumenti di comunicazione

La lingua determinante per il rapporto contrattuale è quella utilizzata nella richiesta di apertura del conto, risp. la richiesta di apertura di una relazione bancaria. Di norma, la Banca comunica con il cliente titolare tramite lettera. Ordini e comunicazioni mediante altri canali di comunicazione sono ammessi solo sulla base di un accordo scritto separato. In presenza di un tale accordo, qualora il cliente titolare si rivolga alla Banca utilizzando uno di questi canali di comunicazione, la Banca si riserva a sua volta il diritto di mettersi in contatto con il cliente titolare con la medesima modalità. Per quanto riguarda i servizi elettronici trovano applicazione gli accordi particolari pertinenti.

1.12 Procedura di risoluzione delle controversie

Per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra la Banca e l'utente di servizi di pagamento è possibile ricorrere all'organo di conciliazione ai sensi della Legge sui Servizi di Pagamento. In caso di controversia, tale organo funge da mediatore tra le parti, cercando di giungere a un accordo tra le stesse.

2 Pagamenti nel territorio nazionale e all'interno del SEE

2.1 Limiti dell'utilizzo di uno strumento di pagamento e dell'accesso ai conti di pagamento da parte dei prestatori di servizi di pagamento

Per determinati strumenti di pagamento è possibile stabilire limiti di spesa nonché condizioni per il blocco in base ad accordi separati.

La Banca si riserva il diritto di bloccare lo strumento di pagamento per motivi obiettivi legati alla sicurezza dello strumento di pagamento, al sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento dello strumento di pagamento oppure, nel caso di uno strumento di pagamento dotato di una linea di credito, al significativo aumento del rischio che il cliente titolare non sia in grado di adempiere ai propri obblighi di pagamento.

In tali casi la Banca informa il cliente titolare in forma adeguata (per iscritto, oralmente o per via elettronica) del blocco dello strumento di pagamento e dei relativi motivi, ove possibile prima del blocco dello strumento di pagamento o, al più tardi, immediatamente dopo, salvo qualora tale informazione non possa essere fornita per motivi di sicurezza obiettivamente giustificati o sia vietata da altre pertinenti disposizioni del diritto applicabile. La Banca sblocca lo strumento di pagamento o lo sostituisce con uno nuovo una volta cessati i motivi che hanno determinato il blocco.

La Banca può rifiutare l'accesso a un conto di pagamento a un prestatore di servizi di informazione sui conti o ad un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento per motivi obiettivamente giustificati e debitamente comprovati connessi all'accesso non autorizzato o fraudolento al conto di pagamento da parte di tale prestatore di servizi di informazione sui conti o del prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, compreso un ordine di pagamento non autorizzato o fraudolento. In tali casi il cliente titolare viene informato del rifiuto di accesso al conto e dei relativi motivi in forma adeguata (per iscritto, oralmente o per via elettronica). Tale informazione, ove possibile, è fornita al cliente titolare prima che l'accesso sia rifiutato o, al più tardi, immediatamente dopo, salvo qualora tale informazione non possa essere fornita per motivi di sicurezza obiettivamente giustificati o sia vietata da altre pertinenti disposizioni del diritto applicabile.

La Banca consente l'accesso al conto di pagamento una volta cessati i motivi che hanno determinato il rifiuto.

2.2 Tempi di esecuzioni e data valuta

Per le operazioni di pagamento in euro e le operazioni di pagamento in franchi svizzeri all'interno del Liechtenstein nonché le operazioni di pagamento che comportano una conversione fra l'euro e la valuta di uno Stato membro del SEE, a condizione che la conversione di valuta richiesta sia effettuata nel Liechtenstein e che, nel caso di operazioni di pagamento transfrontaliere, il trasferimento transfrontaliero abbia luogo in euro, il tempo massimo di esecuzione è di una giornata operativa. Per tempo di esecuzione si intende il periodo entro il quale l'importo viene accreditato al beneficiario. Per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo tale termine viene prorogato di un'ulteriore giornata operativa.

Per gli altri pagamenti all'interno del SEE si applica un tempo massimo di esecuzione di quattro giornate operative.

Su richiesta la Banca comunica al cliente titolare i tempi massimi di esecuzione di una determinata operazione di pagamento disposta dal cliente titolare ma non ancora eseguita.

2.3 Data valuta e disponibilità dei fondi

La data valuta di un accredito sul conto di pagamento del beneficiario non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento è accreditato sul conto della banca del beneficiario.

La data valuta di un addebito sul conto di pagamento del pagatore non può precedere la giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene addebitato su tale conto di pagamento.

2.4 Spese applicabili

Per le operazioni di pagamento eseguite all'interno del SEE, il beneficiario e il pagatore sostengono ciascuno le spese applicate dal rispettivo prestatore di servizi di pagamento, laddove il prestatore di servizi di pagamento del pagatore e quello del beneficiario siano entrambi situati nel SEE oppure l'unico prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia situato nel SEE.

Su richiesta la Banca comunica al cliente titolare le spese per una determinata operazione di pagamento disposta dal cliente titolare ma non ancora eseguita.

2.5 Importi trasferiti e importi ricevuti

Alla ricezione di un importo la Banca può trattenere le proprie spese sull'importo trasferito prima di accreditarlo al beneficiario. In tal caso, la totalità dell'importo dell'operazione di pagamento e le spese sono separate nelle informazioni fornite al beneficiario.

2.6 Misure di protezione/responsabilità e rimborso

2.6.1 *Obblighi a carico dell'utente di servizi di pagamento*

L'utente di servizi di pagamento autorizzato a utilizzare lo strumento di pagamento è tenuto a:

- a utilizzare lo strumento di pagamento conformemente agli accordi particolari che ne disciplinano l'emissione e l'uso; e
- b notificare senza indugio lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'utilizzo altrimenti non autorizzato dello strumento di pagamento alla Banca o ad un altro soggetto designato secondo gli accordi particolari, non appena ne abbia conoscenza. In caso di smarrimento, furto o abuso dello strumento di pagamento, il cliente titolare ha la possibilità di effettuare la suddetta notifica a titolo gratuito. Possono essere addebitati unicamente i costi di sostituzione direttamente attribuiti allo strumento di pagamento.

Non appena riceve uno strumento di pagamento, il cliente titolare adotta in particolare tutte le ragionevoli misure per proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate da un accesso non autorizzato.

Qualora l'utente di servizi di pagamento non sia un consumatore, questi risponde dei danni che cagiona alla Banca violando i suoi obblighi di diligenza senza limiti di importo, per qualunque colpa.

2.6.2 *Notifica in caso di frode o rischi di sicurezza*

In caso di frode effettiva o sospetta oppure in caso di un rischio di sicurezza, la Banca informa il cliente titolare dell'eventuale blocco e dei relativi motivi in forma adeguata (per iscritto, oralmente o per via elettronica), purché ciò sia possibile e non violi eventuali disposizioni legali e/o decisioni giudiziarie o delle autorità.

2.6.3 *Notifica e rettifica di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite*

Se il cliente titolare viene a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita che ha dato origine a un diritto, ivi compresi i casi di cui ai punti 2.6.7, 2.6.9 e 2.6.10, egli deve informare senza indugio e per iscritto la Banca. L'utente dei servizi di pagamento deve fornire questa notifica immediatamente dopo essere venuto a conoscenza di una tale operazione di pagamento, tuttavia al più tardi entro 13 mesi dalla data di addebito sul suo conto.

Per i clienti che non sono consumatori il termine è di 30 giorni dalla data dell'addebito.

2.6.4 *Prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento*

Qualora il cliente titolare neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che l'operazione di pagamento non sia stata correttamente eseguita, spetta alla Banca fornire la prova del fatto che l'operazione di pagamento sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non abbia subito le conseguenze di guasti tecnici del servizio fornito dalla Banca.

Se un cliente titolare nega di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, la Banca o un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento – qualora l'operazione di pagamento sia stata disposta da un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento – deve presentare la registrazione dell'utilizzo di uno strumento di pagamento e, se del caso, ulteriori mezzi di prova per dimostrare che l'operazione di pagamento è stata autorizzata dal cliente titolare oppure che questi ha agito in modo fraudolento o non ha adempiuto, dolosamente o con negligenza grave, a uno o più dei suoi obblighi di cui al punto 2.6.1.

2.6.5 *Responsabilità della Banca per operazioni di pagamento non autorizzate*

Se un cliente titolare non ha autorizzato un'operazione di pagamento, la Banca rimborsa immediatamente al cliente titolare l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata, in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva. Questo termine inizia a decorrere dal momento in cui la Banca prende atto dell'operazione o riceve una notifica in merito.

La Banca riporta il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo. La Banca provvede affinché la data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del cliente titolare non sia successiva alla data di addebito dell'importo.

Se l'operazione di pagamento è stata disposta da un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, la Banca rimborsa immediatamente al cliente titolare l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata, in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva. Se del caso, la Banca riporta il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata non avesse avuto luogo.

Non sussiste alcun obbligo di rimborso ai sensi del cpv. 1, laddove vi siano ragioni fondate che facciano presumere alla Banca l'esistenza di una frode.

2.6.6 *Responsabilità del cliente titolare per operazioni di pagamento non autorizzate*

In deroga al punto 2.6.5, il cliente titolare sopporta fino a concorrenza di 50.– franchi svizzeri o del controvalore in euro il danno relativo a un'operazione di pagamento non autorizzata derivante, ad esempio, dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito o rubato o dall'appropriazione indebita di uno strumento di pagamento.

Non sussiste alcuna responsabilità del cliente titolare se lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita di uno strumento di pagamento non potevano essere notati dal cliente titolare prima di un pagamento, ad eccezione dei casi in cui il cliente titolare ha agito in modo fraudolento; o la perdita dello strumento di pagamento è stata causata da atti o omissioni di un dipendente della Banca; di un agente della Banca; di una succursale della Banca; o di un'entità a cui la Banca ha esternalizzato le attività.

Il cliente titolare sostiene l'intera perdita derivante da un'operazione di pagamento non autorizzata se è incorso in essa agendo in modo fraudolento o non adempiendo agli obblighi di cui al punto 2.6.1 dolosamente o con negligenza grave. In questo caso l'importo massimo di cui al cpv. 1 non è applicabile.

Se la Banca non esige un'autenticazione forte del cliente titolare, quest'ultimo non sopporta alcuna conseguenza finanziaria salvo qualora abbia agito in modo fraudolento. Qualora non accettino alcuna autenticazione forte del cliente titolare, il beneficiario o il suo prestatore di servizi di pagamento devono rimborsare il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore.

In caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato di uno strumento di pagamento, il cliente titolare non sopporta alcuna conseguenza finanziaria se ha notificato senza indugio tale avvenimento alla Banca o al soggetto designato da quest'ultima, salvo qualora il cliente titolare abbia agito in modo fraudolento.

Se la Banca non fornisce procedure adeguate secondo l'art. 78 cpv. 1 lett. c ed e della Legge sui Servizi di Pagamento per consentire agli utenti di servizi di pagamento di effettuare a una notifica ai sensi dell'art. 77 lett. c della Legge sui Servizi di Pagamento, il cliente titolare non risponde delle conseguenze finanziarie dell'utilizzo di tale strumento di pagamento, salvo qualora il cliente titolare abbia agito in modo fraudolento.

2.6.7 *Errore nell'esecuzione di un ordine di pagamento disposto dal cliente titolare*

Qualora un ordine di pagamento sia direttamente disposto dal cliente titolare, fatti salvi i punti 2.6.3, 2.6.11 cpv. 4 e 2.7, la Banca è responsabile nei confronti del cliente titolare della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento, a meno che non sia in grado di provare al pagatore e, se del caso, alla banca del beneficiario che la banca del beneficiario abbia ricevuto l'importo dell'operazione di pagamento nei tempi stabiliti conformemente al punto 2.2. In tal caso, la banca del beneficiario è responsabile nei confronti di quest'ultimo della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento.

Qualora l'operazione di pagamento non sia stata eseguita correttamente, la Banca rimborsa senza indugio al cliente titolare l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o non correttamente eseguita e, se del caso, riporta il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento inesatta non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del cliente titolare non è successiva alla data di addebito dell'importo.

In caso di mancata esecuzione o di esecuzione inesatta di un'operazione di pagamento per la quale l'ordine di pagamento è disposto dal cliente titolare, la Banca, indipendentemente dalla responsabilità descritta, si adopera senza indugio per rintracciare l'operazione di pagamento e per informare il cliente titolare del risultato. Ciò non comporta spese per il cliente titolare.

2.6.8 *Errore nell'esecuzione di un ordine di pagamento disposto da un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento*

Se l'ordine di pagamento è disposto dal cliente titolare mediante un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, la Banca rimborsa al cliente titolare l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o non correttamente eseguita e, se del caso, riporta il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non correttamente eseguita non avesse avuto luogo.

2.6.9 *Errore nell'esecuzione di un ordine di pagamento disposto dal beneficiario*

Qualora un'operazione di pagamento sia disposta dal beneficiario o per il suo tramite, fatti salvi i punti 2.6.3, 2.6.11 cpv. 4 e 2.7, la banca del beneficiario è responsabile nei confronti di quest'ultimo:

- della corretta trasmissione dell'ordine di pagamento alla banca del pagatore;
- del trattamento dell'operazione di pagamento conformemente ai suoi obblighi ai sensi del punto 2.3.

In caso di mancata esecuzione o di esecuzione inesatta di un'operazione di pagamento per la quale il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario non è responsabile ai sensi del cpv. 1, la Banca è responsabile nei confronti del pagatore. In una tale evenienza, la Banca rimborsa senza indugio l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o non correttamente eseguita e, se del caso, riporta il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento inesatta non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del cliente titolare non è successiva alla data di addebito dell'importo. Questo obbligo non si applica se la Banca può dimostrare che il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'operazione di pagamento, anche nel caso in cui l'esecuzione del pagamento subisca un lieve ritardo.

La Banca è inoltre responsabile nei confronti del cliente titolare di tutte le spese ad esso imputabili e di tutti gli interessi applicati al cliente titolare a seguito della mancata esecuzione o dell'esecuzione inesatta o tardiva dell'operazione di pagamento.

2.6.10 *Esecuzione inesatta di un'operazione di pagamento*

La Banca provvede affinché l'importo dell'operazione di pagamento sia a disposizione del cliente titolare non appena viene accreditato sul conto di pagamento della Banca.

In caso di trasmissione tardiva dell'ordine di pagamento da parte del prestatore di servizi di pagamento del pagatore o in caso di elaborazione tardiva da parte della Banca, la data valuta attribuita all'importo di questa operazione sul conto di pagamento del cliente titolare non è successiva alla data valuta che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.

Inoltre la Banca è responsabile nei confronti del cliente titolare del trattamento dell'operazione di pagamento conformemente ai suoi obblighi legali.

2.6.11 *Identificativo unico inesatto*

Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico, l'ordine di pagamento si ritiene eseguito correttamente per quanto riguarda il beneficiario indicato dall'identificativo unico.

La Banca si riserva il diritto per i pagamenti in entrata di effettuare un confronto dell'identificativo unico con il nome e l'indirizzo del cliente titolare, in virtù di disposizioni legali o a propria discrezione, e di rifiutare l'ordine di pagamento in caso di mancata corrispondenza. In caso di rifiuto, la Banca è autorizzata a informare il prestatore di servizi di pagamento del pagatore in merito alla mancata corrispondenza.

La Banca si riserva altresì il diritto per i pagamenti in uscita di verificare la completezza dell'identificativo unico, in virtù di disposizioni legali o a propria discrezione, e di rifiutare l'ordine di pagamento qualora l'identificativo unico sia incompleto.

Se l'identificativo unico fornito dall'utente di servizi di pagamento è inesatto, la Banca non è responsabile, ai sensi dei punti 2.6.7, 2.6.9 e 2.6.10, della mancata esecuzione o dell'esecuzione inesatta dell'operazione di pagamento. Se l'utente di servizi di pagamento fornisce informazioni ulteriori rispetto a quelle previste dal punto 1.4.2, la Banca è responsabile solo dell'esecuzione delle operazioni di pagamento conformi all'identificativo unico indicato dall'utente di servizi di pagamento.

2.6.12 *Recupero di pagamenti effettuati erroneamente a identificativi unici sbagliati*

Se il cliente titolare ha inviato erroneamente un ordine di pagamento a un identificativo unico sbagliato, la Banca si adopera, in una misura ragionevolmente esigibile, per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. Nel caso in cui non sia possibile il recupero dei fondi, su richiesta scritta del cliente titolare la Banca gli fornisce tutte le informazioni che ha a disposizione e che sono pertinenti per il cliente titolare affinché quest'ultimo possa adire le vie legali per il recupero dei fondi. La Banca può addebitare spese al cliente titolare per il recupero.

Se il cliente titolare ha erroneamente disposto un ordine di pagamento fornendo l'identificativo unico sbagliato, la Banca non è responsabile, ai sensi dei punti 2.6.7, 2.6.9 e 2.6.10, della mancata esecuzione o dell'esecuzione inesatta dell'operazione di pagamento.

2.6.13 *Compensazione finanziaria ulteriore*

Ulteriori pretese possono derivare da norme di legge o da particolari disposizioni contrattuali.

2.7 *Esclusione di responsabilità*

La responsabilità in relazione all'autorizzazione e all'esecuzione di operazioni di pagamento non si applica in caso di circostanze esterne a chi le adduce, anormali e imprevedibili, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante ogni diligenza impiegata o nei casi in cui un prestatore di servizi di pagamento si fosse trovato nell'impossibilità, in virtù di obblighi specifici di legge, di adempiere ai propri obblighi ai sensi della Legge sui Servizi di Pagamento.

2.8 *Rimborsi per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite*

Il cliente titolare ha diritto al rimborso da parte della Banca dell'intero importo di un'operazione di pagamento autorizzata, disposta da un beneficiario o per il suo tramite e già eseguita, se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

- l'importo esatto dell'operazione di pagamento non è stato specificato nell'autorizzazione; e
- l'importo dell'operazione di pagamento supera l'importo che il cliente titolare avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi, prendendo in considerazione il suo precedente modello di spesa, le condizioni del contratto quadro e le pertinenti circostanze del caso.

Su richiesta della Banca, il cliente titolare deve dimostrare il rispetto di tali condizioni. La data valuta del rimborso sul conto di pagamento del cliente titolare non è successiva alla data di addebito dell'importo.

Nel caso di addebiti diretti, il cliente titolare gode inoltre di un diritto incondizionato di rimborso. Entro dieci giornate operative dal ricevimento di una richiesta di rimborso, la Banca deve rimborsare l'intero importo al cliente titolare o fornire al pagatore un motivo oggettivamente giustificato per il rifiuto del rimborso, precisando l'ente di cui al punto 1.12 cui il cliente titolare può deferire la questione qualora non accetti il motivo fornito.

Nella verifica del precedente modello di spesa del cliente titolare secondo il cpv. 1 lett. b non vanno considerate eventuali obiezioni del cliente titolare connesse a un cambio di valuta, se la Banca ha utilizzato per un'operazione di pagamento il tasso di cambio di riferimento concordato con il cliente titolare secondo l'art. 56 cpv. 1 lett. b cifra 3 della Legge sui Servizi di Pagamento.

Il cliente titolare non ha diritto al rimborso se ha autorizzato direttamente la Banca a eseguire l'operazione di pagamento e la Banca, o il beneficiario, ha informato il cliente titolare sulla successiva operazione di pagamento nel modo convenuto almeno quattro settimane prima della scadenza.

Il cliente titolare deve richiedere il rimborso dell'intero importo di un'operazione di pagamento autorizzata e disposta da un beneficiario o per il suo tramite entro un periodo di otto settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati sul suo conto di pagamento.

3 **Validità**

Le presenti «Disposizioni generali concernenti i servizi di pagamento» entrano in vigore il 1° ottobre 2019 e sostituiscono le disposizioni precedentemente applicabili.