

## Termini e Condizioni del Conto e Servizi Generali

### 1. Ambito

1.1 I Termini e Condizioni del Conto e Servizi Generali (i “**Termini**”) regolano il rapporto tra un Cliente e CaixaBank, S.A., Succursale in Italia (di seguito “**CaixaBank**”) e si applicano a conti, prodotti e servizi forniti da CaixaBank a un Cliente in Italia.

CaixaBank prenderà in considerazione le richieste del Cliente per qualsiasi conto, prodotto e servizio e potrà accettare o rifiutare di fornire tale conto, prodotto o servizio a propria esclusiva e assoluta discrezione.

1.2 I presenti Termini consistono in:

- qualsiasi applicazione per ciascun conto, prodotto o servizio, incluse le condizioni individuali;
- i termini delineati nel presente documento Termini e Condizioni del Conto e Servizi Generali;
- i Documenti di Trasparenza (come di seguito definiti);
- l'*Online Authorization Annex* (facoltativo);
- la Guida di Processo.

La Guida di Processo può anche essere scaricata dal sito Web di CaixaBank all'indirizzo [www.caixabank.it](http://www.caixabank.it)

Alcuni conti, prodotti e servizi prevedono termini aggiuntivi che completano i presenti Termini. I termini aggiuntivi saranno indicati nella domanda per il conto, il prodotto o il servizio pertinente o forniti separatamente. In caso di incoerenza tra i termini aggiuntivi e i presenti Termini, prevarranno i termini aggiuntivi.

Le condizioni specifiche per i prodotti di debito/prestito saranno stabilite in un accordo separato.

In aggiunta ai presenti Termini, il Cliente conferma che CaixaBank ha fornito:

- la Guida alle Informazioni Legali; e
- la Lista dei Prezzi e Servizi.

Entrambi i documenti possono essere anche scaricati dal sito Web di CaixaBank all'indirizzo [www.caixabank.it](http://www.caixabank.it)

1.3 Prima della conclusione di un contratto relativo a un prodotto o servizio, CaixaBank mette a disposizione del Cliente (su supporto cartaceo presso la sede di CaixaBank o su Supporto Durevole sul sito Web di CaixaBank), i seguenti documenti informativi precontrattuali:

- la guida pratica relativa al Arbitro Bancario Finanziario (l'“**ABF**”) italiano e le guide fornite da Banca d'Italia per la conformità alle Disposizioni per la trasparenza di Banca d'Italia in merito al contratto specifico da stipulare (le “**Guide**”);
- i Documenti informativi correlati a un prodotto o servizio (i Fogli Informativi unitamente alle Guide, i “**Documenti di Trasparenza**”).

1.4 In deroga alla precedente clausola 1.3, in caso di Offerta Fuori Sede precedente la conclusione del contratto, CaixaBank fornisce al Cliente i Documenti di Trasparenza su supporto cartaceo o su altro Supporto Durevole.

- 1.5 In deroga alle precedenti clausole 1.3 e 1.4, in caso di utilizzo di Mezzi di Comunicazione a Distanza, prima della conclusione del relativo contratto, CaixaBank mette a disposizione del Cliente, tramite lo stesso mezzo utilizzato per la conclusione del contratto, su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole, i Documenti di Trasparenza.
- 1.6 Se, su richiesta del Cliente, il contratto è stato concluso utilizzando Mezzi di Comunicazione a Distanza che non consentono la fornitura dei Documenti Trasparenza al Cliente, CaixaBank metterà tempestivamente a disposizione del Cliente i Documenti di Trasparenza dopo la conclusione del presente contratto.
- 1.7 In ogni caso, CaixaBank metterà a disposizione del Cliente i Documenti di Trasparenza sul proprio sito Web e presso la sede di CaixaBank.
- 1.8 Prima della conclusione del contratto, CaixaBank fornirà al Cliente - gratuitamente, su supporto cartaceo o su altro Supporto Durevole - una copia completa del testo contrattuale idoneo alla conclusione o, su richiesta del Cliente, solo il Documento di Sintesi e il Foglio Informativo.
- 1.9 Alla conclusione del contratto, CaixaBank fornirà al Cliente una copia del contratto, inclusi i presenti Termini e i termini aggiuntivi (se presenti), da conservare come riferimento. Se il contratto viene concluso utilizzando Mezzi di Comunicazione a Distanza, la copia del contratto può essere consegnata con lo stesso mezzo, purché su un Supporto Durevole.
- 1.10 I presenti Termini non sono destinati ai consumatori (in base a quanto definito nell'articolo 3 del Codice del Consumo Italiano) e si applicano esclusivamente alle persone giuridiche che agiscono nell'esercizio della propria attività.
- 1.11 Le parole e le frasi che iniziano con una lettera maiuscola sono definite nel Glossario alla fine dei presenti Termini.

## **2. Diligenza con i Clienti**

- 2.1 Nei confronti dei Clienti, CaixaBank rispetta i criteri di diligenza adeguati alla propria condizione professionale e alla natura della propria attività ai sensi dell'articolo 1176 CC.
- 2.2 CaixaBank è inoltre conforme alle disposizioni dell'ICBA e dei relativi regolamenti di attuazione, nonché a qualsiasi altra legge e regolamento pertinente applicabile alla fornitura di prodotti e servizi bancari ai Clienti in Italia.

## **3. Conti**

- 3.1 CaixaBank fornisce conti correnti e di deposito a termine in Euro o, laddove CaixaBank lo consenta, in altre valute.
- 3.2 I pagamenti da e verso i conti correnti possono essere effettuati senza limitazioni (salvo i casi vincolati da disposizioni di legge, sentenze o richieste delle autorità competenti), utilizzando i mezzi di pagamento offerti da CaixaBank.
- 3.3 I conti di deposito a termine sono soggetti a un maggior numero di restrizioni in merito a come e quando è possibile effettuare i pagamenti. Non sono destinati a essere utilizzati come conti correnti e le funzioni di pagamento sono molto limitate.

3.4 Altri tipi di prodotti e servizi possono essere offerti al Cliente di volta in volta. Questi prodotti e servizi possono essere regolati da termini aggiuntivi che integrano i presenti Termini.

#### 4. Sicurezza

4.1 Il Cliente si impegna a garantire per sé stesso e per qualsiasi persona autorizzata ad accedere ai suoi conti o a gestirli per suo conto:

- di collegarsi esclusivamente al servizio di online banking di CaixaBank ("CaixaBanknow") utilizzando i canali di accesso comunicati separatamente da CaixaBank al Cliente (*ad esempio* indirizzo Internet). Il Cliente può anche stabilire una connessione tecnica con CaixaBanknow tramite un Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento o un Servizio di Informazioni sui Conti al fine di inviare un'istruzione e/o ricevere informazioni su un conto. Ai sensi degli articoli 5 e ss. del Decreto 11/2010, il Cliente deve fornire il proprio consenso esplicito all'esecuzione di una transazione tramite un Fornitore di Servizi di Disposizione di Ordini di Pagamento e all'accesso ai dati del proprio conto tramite un Fornitore di servizi di informazioni sui conti. Il Fornitore di Servizi di Disposizione di Ordini di Pagamento e/o il Fornitore di Servizi di Informazioni sui Conti devono essere autorizzati in conformità alle normative applicabili; cambiano il codice di sicurezza immediatamente dopo la sua attivazione iniziale e successivamente a intervalli regolari;
- di assicurare sicurezza e riservatezza di qualsiasi Supporto Tecnologico, dispositivo di pagamento, password e procedura di sicurezza per il funzionamento di un conto, a eccezione di quanto potrebbe essere richiesto se il Cliente o qualsiasi Utente consentisse a un altro fornitore di servizi di ottenere l'accesso autorizzato o effettuare pagamenti autorizzati da tale conto;
- di accertarsi che qualsiasi computer o apparecchiatura utilizzata dal Cliente (i) sia conforme a qualsiasi standard o requisito tecnico consigliato da CaixaBank e rispetta in particolare qualsiasi raccomandazione

sulla sicurezza fornita da CaixaBank nelle sezioni relative alla sicurezza dei propri siti Web (in italiano, inglese e spagnolo) e (ii) esegua controlli antivirus e protezione firewall;

- di distruggere prontamente qualsiasi dettaglio scritto relativo a password o procedure fornite da CaixaBank;
- di avere disposizioni di emergenza per coprire eventuali indisponibilità del servizio o guasti di sistema o operativi;
- di disinstallare qualsiasi software e restituire qualsiasi Supporto Tecnologico al termine del relativo servizio o su richiesta di CaixaBank;
- di non salvare alcun codice di sicurezza o procedura di sicurezza non protetta elettronicamente;
- di garantire che nessun'altra persona possa osservare l'accesso o l'utilizzo di qualsiasi Supporto Tecnologico, codice di sicurezza o procedura di sicurezza;
- di non inoltrare in formato elettronico alcun Supporto Tecnologico, codice di sicurezza o procedura di sicurezza a terze parti (esclusi il Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento o il Servizio di Informazioni sui Conti) al di fuori della piattaforma di CaixaBanknow (*ad esempio* tramite e-mail);
- di archiviare i Supporti Tecnologici, i codici di sicurezza e le procedure di sicurezza separate l'una dall'altra;
- di adempiere a tutti i requisiti relativi ai pagamenti notificati da CaixaBank al Cliente.

4.2 Ai sensi dell'articolo 10-*bis* del Decreto 11/2010, CaixaBank applica misure di autenticazione forte laddove il Cliente:

- accede online al proprio conto di pagamento;
- avvia una transazione di pagamento elettronico;
- effettua qualsiasi azione attraverso un canale remoto che possa comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

CaixaBank dispone di adeguate misure di sicurezza per proteggere la riservatezza e l'integrità delle credenziali di sicurezza personalizzate dei Clienti.

4.3 Il Cliente si impegna a garantire, per sé stesso e per qualsiasi persona autorizzata ad accedere ai suoi conti o a gestirli per suo conto, a non:

- utilizzare un servizio né trasferire i Supporti Tecnologici in un paese in cui potrebbe violare la legge locale o una sanzione commerciale o economica;
- modificare, utilizzare, copiare o consentire a chiunque altro di utilizzare qualsiasi Supporto Tecnologico fornito per un servizio senza il consenso di CaixaBank. Considerato che questo comportamento potrebbe anche violare il diritto di proprietà intellettuale di terzi sui Supporti Tecnologici, il Cliente indennizzerà CaixaBank per qualsiasi richiesta di risarcimento, perdita, danno o costo sostenuto da CaixaBank a causa del mancato rispetto da parte del Cliente;
- se il Cliente è certo o sospetta che si sia verificato un pagamento non autorizzato da un conto o un uso non autorizzato, guasto, ritardo, malfunzionamento, virus o errore di un Supporto Tecnologico oppure che il codice di sicurezza o la procedura di sicurezza non sia più segreta, sia stata utilizzata in modo improprio, rubata o venuta in possesso di una terza parte non autorizzata, il Cliente dovrà comunicarlo immediatamente a CaixaBank chiamando il numero +39 02 0064 5200 e inviando un'e-mail per confermare quanto accaduto. CaixaBank garantisce che ci saranno sempre mezzi a disposizione del Cliente per effettuare tale comunicazione.

4.4 Se si è verificato un pagamento non autorizzato da un conto o un uso non autorizzato di un dispositivo di pagamento/sicurezza o codice di sicurezza da un conto, il Cliente deve darne notizia alle autorità giudiziarie

competenti. Il Cliente deve fornire a CaixaBank tutte le informazioni in suo possesso relative a tale pagamento non autorizzato da un conto o all'uso non autorizzato di un dispositivo di pagamento/sicurezza o codice di sicurezza, come ragionevolmente richiesto da CaixaBank. CaixaBank può condividere queste informazioni con le autorità giudiziarie competenti.

- 4.5 Se si è verificato un pagamento non autorizzato da un conto o se un pagamento non è stato elaborato correttamente, il Cliente deve inviarne immediata comunicazione a CaixaBank alle condizioni illustrate alla precedente clausola 4.3.
- 4.6 Il Cliente non avrà alcuna responsabilità per eventuali perdite derivanti dall'uso non autorizzato del dispositivo o dei dettagli di sicurezza (se non in caso di frode, negligenza o atto intenzionale da parte del Cliente) nel caso in cui CaixaBank abbia ricevuto dal Cliente un avviso relativo allo smarrimento del dispositivo o dei dettagli di sicurezza oppure al rischio di utilizzo non autorizzato.
- 4.7 CaixaBank rimborserà al Cliente l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata nei casi e alle condizioni previste dal Decreto 11/2010.
- 4.8 CaixaBank potrà bloccare l'uso di un conto o dispositivo di pagamento per i seguenti giustificati motivi:
- per proteggere la sicurezza di un conto; o
  - se ritiene che si sia verificato un accesso non autorizzato o fraudolento al conto o al dispositivo di pagamento; o
  - in caso di scoperto di conto corrente, qualora il rischio che il Cliente non sia in grado di far fronte ai propri obblighi di pagamento risulti notevolmente aumentato.
- 4.9 CaixaBank informerà senza indugio il Cliente di tale blocco tramite le modalità di comunicazione concordate. Queste informazioni devono essere fornite al Cliente prima del blocco o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale divulgazione sia contraria all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza o che sussistano altri giustificati motivi per il blocco ai sensi della normativa AML-CTF.
- 4.10 CaixaBank sbloccherà l'operatività del conto e/o sostituirà il dispositivo di pagamento/sicurezza o il codice di sicurezza, se i motivi della sospensione non sussistono più.
- 4.11 CaixaBank informerà senza indugio il Cliente di tale blocco tramite le modalità di comunicazione concordate.
- 4.12 Il Cliente dovrà restituire, su richiesta di CaixaBank qualsiasi dispositivo di pagamento.
- 4.13 Il Cliente o qualsiasi persona autorizzata a gestire i conti del Cliente per suo conto deve fornire un'Istruzione per un pagamento su o da un conto fornendo un'istruzione debitamente firmata su carta o tramite il servizio di online banking di CaixaBank (CaixaBanknow). Salvo diverso accordo, il Cliente - o qualsiasi persona autorizzata a gestire i conti del Cliente per suo conto - non può fornire un'Istruzione per un pagamento verso o da un conto, tramite e-mail o allegato a un'e-mail. Nel caso in cui CaixaBank abbia accettato un'Istruzione tramite e-mail/allegato a un'e-mail, il Cliente o qualsiasi persona autorizzata a gestire i conti del Cliente per suo conto deve inviare a CaixaBank l'originale firmato dell'Istruzione entro 10 (dieci) Giorni Lavorativi successivi alla data della trasmissione iniziale. Tuttavia, la mancata fornitura da parte del Cliente di tale originale non pregiudicherà l'efficacia delle relative Istruzioni al momento del ricevimento da parte di CaixaBank.
- 4.14 Le disposizioni relative ai servizi di pagamento illustrati nei presenti Termini e nella presente clausola 4 devono essere lette congiuntamente alle ulteriori condizioni relative a ciascun servizio di pagamento eventualmente offerto ai Clienti, senza peraltro pregiudicarle.

## **5. Pagamenti su un conto**

- 5.1 I pagamenti in entrata accreditati su un conto di CaixaBank a beneficio del Cliente saranno messi a disposizione del Cliente come segue:
- i pagamenti in entrata in Euro o in un'altra valuta di uno Stato membro dello Spazio Economico Europeo saranno messi a disposizione del Cliente non appena verranno accreditati sul conto di CaixaBank;

- i pagamenti in entrata in una valuta di uno Stato che non è uno Stato membro dello Spazio Economico Europeo saranno messi a disposizione del Cliente il Giorno Lavorativo immediatamente successivo al Giorno Lavorativo in cui vengono ricevuti da CaixaBank.
- 5.2 Qualsiasi pagamento in entrata su un conto ricevuto dopo l'orario limite pertinente o in un giorno non lavorativo verrà accreditato il Giorno Lavorativo successivo.
- 5.3 CaixaBank può trattenere gli addebiti sull'importo del pagamento trasferito prima di accreditarlo sul conto del Cliente. In tal caso, l'intero importo dell'operazione di pagamento e le spese saranno separati nelle informazioni fornite al Cliente. Qualsiasi somma accreditata su un conto scoperto può essere applicata prima in riduzione di eventuali addebiti dovuti dal Cliente a CaixaBank.
- 5.4 Nel caso in cui CaixaBank accreditasse un importo su un conto per errore, potrà annullare l'accredito senza alcuna formalità.

## 6. Pagamenti da un conto

- 6.1 Nel momento in cui CaixaBank riceve un'Istruzione, effettuerà il pagamento se:
- l'Istruzione è chiara, formattata correttamente, contiene tutte le informazioni richieste e rientra negli eventuali limiti finanziari pertinenti concordati;
  - l'Istruzione è conforme a tutte le procedure di sicurezza e/o al *Customer Authority* detenute da CaixaBank;
  - il Cliente dispone di fondi sufficienti. Se il Cliente non dispone di fondi sufficienti per coprire più pagamenti, CaixaBank potrà decidere quali pagamenti effettuare.
- 6.2 CaixaBank può chiedere al Cliente di confermare un'Istruzione:
- per accertarne l'autenticità;
  - se l'importo dell'Istruzione supera un limite stabilito da CaixaBank per motivi di sicurezza;
  - se CaixaBank ritiene che i dettagli forniti per l'Istruzione siano insufficienti.
- 6.3 Per ricezione di un'Istruzione si intende il momento in cui l'Istruzione viene ricevuta da CaixaBank e non il momento in cui il Cliente la invia. Prima di allora, il conto del Cliente non può essere addebitato. Tuttavia:
- se CaixaBank riceve un'Istruzione dopo l'orario limite pertinente o in un giorno non lavorativo, l'Istruzione verrà considerata come ricevuta il Giorno Lavorativo successivo. Alcune Istruzioni potrebbero essere elaborate in un giorno non lavorativo. I dettagli saranno disponibili su richiesta;
  - se un'Istruzione riguarda un pagamento con data futura o specifica una data di valuta futura, l'Istruzione verrà considerata come ricevuta:
    - in corrispondenza della data del pagamento previsto (o se tale data non corrisponde a un Giorno Lavorativo, il Giorno Lavorativo successivo); oppure,
    - se precedente, il Giorno Lavorativo in cui CaixaBank deve effettuare il pagamento per conseguire la data di pagamento o la data di valuta prevista. Ciò può verificarsi, ad esempio, a causa del tempo necessario per inviare istruzioni a determinate giurisdizioni o per acquisire determinate valute;
  - se CaixaBank chiede al Cliente di confermare un'Istruzione, questa sarà considerata come ricevuta al momento della conferma o, a seconda dei casi, della fornitura di tutti i dettagli necessari oppure, se ciò avviene dopo un orario limite o in un giorno non lavorativo, il Giorno Lavorativo successivo.

- 6.4 Gli orari limite delle Istruzioni di pagamento e l'orario in cui CaixaBank prevede che i pagamenti vengano completati sono indicati nella Guida di Processo.
- 6.5 Il Cliente può autorizzare una terza parte a riscuotere pagamenti tramite addebito diretto dal conto del Cliente, ai sensi del SEPA Direct Debit Core Scheme. Questi pagamenti possono essere una tantum o ricorrenti.

## 7. Assegni

- 7.1 Il Cliente prende atto che CaixaBank non consegnerà al Cliente libretti degli assegni, né incasserà alcun assegno sul conto del Cliente.

## 8. Servizi elettronici/online banking - "CaixaBanknow"

- 8.1 CaixaBank è autorizzata ad agire in base a qualsiasi Istruzione o altro messaggio inviato dal Cliente, o da qualsiasi Utente o fornitore di servizi autorizzato dal Cliente, utilizzando il servizio di online banking di CaixaBank (CaixaBanknow).
- 8.2 I Soggetti Autorizzati Online sono identificati nei documenti che giustificano il potere di rappresentare legalmente il Cliente (*consultare AML KYC Check List*) forniti dal Cliente e nell'*Online Authorization Annex*, periodicamente modificati.
- 8.3 Qualsiasi modifica o revoca dei poteri e delle autorità di un Soggetto Autorizzato Online deve essere effettuata dal Cliente e istruita da CaixaBank in conformità a quanto previsto nella Sezione 6 del *Customer Authority*.
- 8.4 CaixaBank fornirà tutti i codici di sicurezza e i dispositivi di pagamento/sicurezza descritti nell'*Online Authorization Annex* a qualsiasi Utente che ne richieda uno.
- 8.5 CaixaBank può negare l'accesso ai conti del Cliente ai fornitori di servizi autorizzati dal Cliente (*ad esempio* al Fornitore di Servizi di Informazioni sui Conti o al Fornitore di Servizi di Disposizione di Ordini di Pagamento) esclusivamente per motivi oggettivamente fondati o documentati relativi all'accesso non autorizzato o fraudolento al conto, inclusi casi di ordini di pagamento fraudolenti o non autorizzati.
- 8.6 In questi casi, CaixaBank informerà il Cliente, mediante i mezzi di comunicazione concordati, del rifiuto di accesso al conto e dei motivi di tale rifiuto. Se possibile, queste informazioni devono essere fornite al Cliente prima che l'accesso venga negato e al più tardi immediatamente dopo il rifiuto, a meno che tale divulgazione non sia contraria all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza o non vi siano altri giustificati motivi per il blocco ai sensi della normativa AML-CTF.
- 8.7 CaixaBank consente l'accesso al conto quando i motivi sopra menzionati non sussistono più.
- 8.8 Qualora CaixaBank dovesse negare a un Fornitore di Servizi di Informazioni sui Conti o al Fornitore di Servizi di Disposizione di Ordini di Pagamento l'accesso al conto del Cliente ai sensi delle precedenti clausole, CaixaBank notificherà immediatamente tale rifiuto alla Banca d'Italia. La notifica contiene i motivi che giustificano le misure adottate. La Banca d'Italia effettua la valutazione pertinente e adotta i provvedimenti che ritiene necessari.
- 8.9 CaixaBank negherà senza indugio l'accesso ai conti del Cliente a un Fornitore di Servizi di Informazioni sui Conti o al Fornitore di Servizi di Disposizione di Ordini di Pagamento nel caso in cui il Cliente revochi il proprio consenso alla fornitura dei relativi servizi. In questo caso, CaixaBank comunicherà immediatamente il recesso al Fornitore di Servizi di Informazioni sui conti o al Fornitore di Servizi di Disposizione di Ordini di Pagamento.
- 8.10 Tutti i Supporti Tecnologici, le guide per l'utente o altro materiale o informazioni che CaixaBank fornisce al Cliente sono di proprietà di CaixaBank e il Cliente può utilizzarle solo in riferimento al servizio specifico.
- 8.11 Il Cliente deve:
- rispettare e garantire la riservatezza di qualsiasi Supporto Tecnologico e istruzione, consiglio di sicurezza o guida per l'utente fornita di volta in volta in relazione a un servizio;

- garantire che tutti i computer o le apparecchiature utilizzate (i) siano conformi agli standard o ai requisiti tecnici che CaixaBank consiglia di applicare e (ii) siano sottoposti a controlli antivirus e protezione firewall;
- informare immediatamente CaixaBank non appena venga a conoscenza di eventuali utilizzi non autorizzati, guasti, ritardi, malfunzionamenti, virus o errori con un servizio o se il Supporto Tecnologico viene smarrito o entra in possesso di terzi;
- disporre di accordi di emergenza per coprire eventuali indisponibilità del servizio o guasti di sistema o operativi;
- disinstallare qualsiasi software e restituire qualsiasi Supporto Tecnologico senza indugio al termine del servizio pertinente o su richiesta.

#### 8.12 Il Cliente non deve:

- utilizzare un servizio né trasferire nessun Supporto Tecnologico in un paese in cui potrebbe violare la legge locale o una sanzione commerciale o economica;
- modificare, utilizzare, copiare o consentire a chiunque altro di utilizzare qualsiasi Supporto Tecnologico fornito per un servizio senza il consenso di CaixaBank. Poiché ciò potrebbe anche violare il diritto di proprietà intellettuale di terzi sul Supporto Tecnologico, il Cliente indennizzerà CaixaBank per qualsiasi reclamo, perdita, danno o costo sostenuto da CaixaBank a causa del mancato rispetto da parte del Cliente.

8.13 CaixaBank non garantisce la disponibilità continua di nessuno dei suoi servizi di online banking e non è responsabile dell'eventuale non disponibilità degli stessi. CaixaBank tenterà di ripristinare la disponibilità del sistema il prima possibile. CaixaBank può sospendere il funzionamento di un servizio di online banking in qualsiasi momento e informerà il Cliente di alcuna sospensione.

8.14 I dati in possesso di CaixaBank su messaggi online, istruzioni, pagamenti o altre transazioni saranno considerati prove conclusive della questione e del momento in cui queste operazioni vengono eseguite, tranne in caso di errore evidente.

## 9. Scoperti non concordati ("**Sconfinamenti**")

9.1 Se un conto del Cliente non dispone di fondi sufficienti per un pagamento, CaixaBank potrebbe considerare l'Istruzione come uno Scoperto Non Concordato. Se un conto del Cliente non dispone di fondi sufficienti per coprire più pagamenti, CaixaBank può decidere quali pagamenti effettuare. Se CaixaBank consente lo Scoperto Non Concordato, il Cliente:

- deve rimborsare l'importo scoperto su richiesta;
- pagherà gli interessi sull'importo dello scoperto. Tali interessi sono calcolati ogni 31 dicembre e scadono il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono stati maturati e, in caso di risoluzione definitiva del contratto, sono immediatamente esigibili.

9.2 Ai sensi dell'articolo 117-*bis* dell'ICBA, le uniche commissioni che CaixaBank può applicare allo Scoperto Non Concordato, avvenuto ai sensi un conto e/o un contratto di concessione dello scoperto ("*apertura di credito*"), sono le *commissioni di istruttoria veloce* (CIV) determinate in misura fissa ed espresse in termini assoluti e un tasso di interesse a debito, sull'importo dello scoperto. Tali commissioni sono indicate nella richiesta del conto corrente e nei Documenti di Trasparenza elencati nella clausola 1.2 precedente.

9.3 Il mancato pagamento da parte del Cliente delle somme dovute per capitale e/o interessi e/o provvigioni e per qualsiasi altra causa, può comportare: (i) l'applicazione degli interessi di mora; (ii) l'avvio di azioni legali per il recupero del credito maturato da CaixaBank; e (iii) la risoluzione del contratto per "giusta causa".

9.4 Nel caso in cui le commissioni, gli oneri o i tassi di interesse, maggiorati degli eventuali interessi di mora, risultino per qualsiasi motivo superiori all'importo massimo consentito dalla Legge Antiusura, tali commissioni saranno

automaticamente abbassate per il periodo strettamente necessario a un importo pari alla tariffa massima consentita ai sensi della citata legge.

- 9.5 A propria discrezione, CaixaBank può offrire al Cliente uno Scoperto Concordato su richiesta. Tale circostanza non deve far insorgere nel Cliente alcuna aspettativa di analoghe sovvenzioni in futuro. Se concesso, i termini dello Scoperto Concordato saranno stabiliti in un contratto di concessione dello scoperto separato.

## 10. Istruzioni di modifica e revoca e storni

- 10.1 Normalmente le Istruzioni non possono essere annullate. Un'Istruzione per effettuare un pagamento futuro o una serie di pagamenti (*ad esempio* addebiti diretti o ordini permanenti) può essere modificata o annullata se il Cliente fornisce le informazioni richieste da CaixaBank e ne dà avviso (che deve essere ricevuto e confermato da CaixaBank) al più tardi entro la fine del Giorno Lavorativo precedente il giorno concordato per il pagamento.
- 10.2 Se un'altra banca chiede a CaixaBank di restituire un pagamento perché non autorizzato o eseguito in modo errato, CaixaBank può stornare il credito senza alcuna formalità.
- 10.3 Se non ci sono fondi sufficienti sul conto per la restituzione del pagamento, ciò può comportare uno Scoperto Non Concordato.

## 11. Comunicazioni e informazioni periodiche relative al Cliente e ai Soggetti Autorizzati

- 11.1 CaixaBank fornisce al Cliente su base annuale o, a scelta del Cliente, su base semestrale, trimestrale o mensile:
- a) un estratto conto che indica principalmente tutte le somme addebitate (o eventualmente accreditate) a qualsiasi titolo al Cliente, il saldo a debito (o a credito se presente) e ogni altra informazione relativa all'adempimento del contratto (**l'Estratto Conto**); e
  - b) un documento di sintesi aggiornato rispetto a quello consegnato al Cliente al momento della stipula del contratto con evidenza delle condizioni economiche in vigore e delle eventuali variazioni intervenute (**il Documento di Sintesi Aggiornato**, congiuntamente con l'Estratto conto e le **Comunicazioni Periodiche**).
- 11.2 Le Comunicazioni Periodiche saranno inviate al Cliente su Supporto Durevole, per posta o tramite il servizio di online banking di CaixaBank (CaixaBanknow).
- 11.3 In assenza di obiezioni scritte da parte del Cliente, le Comunicazioni Periodiche si intenderanno approvate dopo sessanta giorni dalla ricezione.
- 11.4 Le Comunicazioni Periodiche sono soggette alle tariffe indicate nelle condizioni economiche illustrate nel Documento di Sintesi (in base agli aggiornamenti riportati nei Documenti di Sintesi Aggiornati). Tali comunicazioni sono gratuite per il Cliente se trasmesse per via elettronica. Qualora le comunicazioni siano trasmesse per via elettronica, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per l'impugnazione dell'Estratto Conto decorrono dalla ricezione delle comunicazioni. In qualsiasi momento nel corso del rapporto, il Cliente ha il diritto di modificare i mezzi di comunicazione, a meno che ciò non sia incompatibile con la natura della transazione o del servizio fornito da CaixaBank.
- 11.5 CaixaBank fornirà all'interno degli Estratti Conto i dettagli dei singoli pagamenti su conto corrente (tra cui l'importo del pagamento, un riferimento per il pagamento e i dettagli di qualsiasi addebito e/o tasso di cambio, la data di valuta dell'addebito o la data di ricezione dell'ordine di pagamento).
- 11.6 Il Cliente deve fornire a CaixaBank qualsiasi informazione o documento che richieda, ora o in futuro, sul Cliente, i suoi rappresentanti legali/membri dell'organo di rappresentanza o Soggetti Autorizzati, gli eventuali Soggetti Autorizzati designati nell'*Online Authorization Annex*, il relativo utilizzo di un conto o servizio, un pagamento, l'origine o la destinazione dei fondi o di qualsiasi beneficiario degli stessi e qualsiasi altra informazione o documento richiesto da CaixaBank per adempiere ai propri obblighi ai sensi delle normative in materia di sanzioni finanziarie e antiriciclaggio.

11.7 Il Cliente conferma che in ogni caso, quando le informazioni personali di un soggetto vengono fornite dal Cliente a CaixaBank:

- i dati forniti saranno corretti e il Cliente si impegna a comunicare a CaixaBank qualsiasi modifica;
- il Cliente avrà ottenuto il consenso del soggetto affinché CaixaBank possa utilizzare le informazioni personali come stabilito nella Guida alle Informazioni Legali;
- il Cliente accetta di indennizzare CaixaBank relativamente a qualsiasi responsabilità, spesa o perdita che CaixaBank, o qualsiasi suo affiliato, possa sostenere nell'eventualità che il Cliente non abbia ottenuto il consenso del soggetto.

11.8 Il Cliente e il soggetto che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 (novanta) giorni dalla richiesta, copia della documentazione relativa alle singole operazioni effettuate negli ultimi 10 (dieci) anni. Al momento della richiesta, CaixaBank comunica al Cliente il preventivo di spesa.

## **12. Tassi di cambio e commissioni**

12.1 Se il Cliente dispone o riceve un pagamento in una valuta diversa da quella del conto pagante o ricevente, a meno che non sia stato concordato un tasso di conversione con il Cliente, CaixaBank può convertire il pagamento nella valuta del pagamento o del conto al tasso di cambio della valuta al momento del pagamento o della ricezione, disponibile tramite CaixaBanknow o presso la sede di CaixaBank. Le tariffe possono cambiare nel corso di una giornata.

12.2 Gli oneri e i tassi di commissione per le transazioni in valuta estera sono indicati nei Documenti di Trasparenza e disponibili tramite CaixaBanknow o presso la sede di CaixaBank.

12.3 Laddove un pagamento richieda un cambio di valuta, il periodo per l'esecuzione dell'operazione di pagamento decorrerà, se necessario, dal Giorno Lavorativo immediatamente successivo alla data in cui il cambio è possibile.

## **13. Oneri e interessi**

13.1 Il Cliente pagherà a CaixaBank le commissioni, le spese, le tariffe e gli oneri per l'utilizzo di un conto, l'esecuzione di operazioni di pagamento e servizi correlati o per la fornitura di informazioni relative a conti e servizi, nonché l'eventuale IVA applicabile. CaixaBank addebiterà i costi sostenuti e il proprio margine di profitto.

13.2 Le commissioni, le spese, le tariffe e gli oneri applicati da CaixaBank sono indicati nei Documenti per la trasparenza e, in particolare, nel Documento di Sintesi che costituisce parte integrante del contratto relativo a ciascun prodotto e/o servizio (come aggiornato dai Documenti di Sintesi Aggiornati).

13.3 Informazioni specifiche su commissioni, spese, tariffe e oneri relativi a transazioni, servizi o fornitura di informazioni su conti e servizi, sono anche riportate nel Lista di Prezzi e Servizi fornito al Cliente unitamente ai Documenti di Trasparenza ai sensi della clausola 1.2 precedente.

13.4 Gli addebiti sono esigibili quando viene effettuato un pagamento o una transazione o viene fornito un servizio, salvo diverso accordo.

13.5 Tutti i pagamenti a CaixaBank per oneri e interessi devono essere effettuati senza compensazione e senza detrazione di alcuna tassa, imposta o altro onere, a meno che una detrazione non sia legalmente richiesta. Se una detrazione è legalmente richiesta, il Cliente aumenterà il pagamento in modo che CaixaBank riceva l'importo dovuto al lordo della detrazione.

13.6 Se il Cliente viola qualsiasi obbligo nei confronti di CaixaBank, il Cliente pagherà tutti i costi sostenuti da CaixaBank per rintracciare il Cliente, comunicare con il Cliente in relazione alla violazione e far valere i propri diritti.

13.7 CaixaBank può addebitare spese da un conto, anche se ciò causa uno Scoperto di conto non concordato.

- 13.8 Se il Cliente fornisce a CaixaBank un'Istruzione che potrebbe creare uno Scoperto Non Concordato e CaixaBank rifiuta il pagamento, CaixaBank potrà applicare un addebito per il rifiuto del pagamento. Questa clausola non pregiudica i limiti di cui alla precedente clausola 9.
- 13.9 Se su un conto è dovuto un interesse attivo:
- viene calcolato giornalmente su un anno di 365/366 giorni;
  - verrà versato sul conto pertinente. CaixaBank addebiterà l'imposta corrispondente all'aliquota pertinente (se necessario).
- 13.10 Gli interessi passivi e attivi sono calcolati con pari cadenza, che comunque non deve essere inferiore a un anno. Gli interessi passivi e attivi sono calcolati al 31 dicembre di ogni anno e, comunque, al termine del rapporto per il quale sono dovuti.
- 13.11 Gli interessi passivi maturati non producono interessi diversi dagli interessi di mora ("*interessi moratori*") (nella misura pattuita e indicata nel Documento di Sintesi) e sono calcolati esclusivamente sul capitale ("*sorte capitale*"). Per quanto riguarda le linee di credito in conto corrente ("*aperture di credito in conto corrente*") e gli Scoperti Concordati (sia in assenza di linea di credito ("*affidamento*") che oltre il limite di una linea di credito), gli interessi passivi maturati sono calcolati al 31 dicembre di ogni anno e scadono il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui maturano e comunque non prima di 30 (trenta) Giorni Lavorativi dalla ricezione delle Comunicazioni Periodiche di cui alla Clausola 11 precedente; in caso di risoluzione del relativo contratto tali interessi sono immediatamente esigibili. Il Cliente autorizza fin d'ora CaixaBank ad addebitare sul proprio conto corrente gli interessi passivi maturati con valuta del giorno in cui gli interessi sono maturati; in tal caso l'importo addebitato viene considerato come capitale. Tale autorizzazione può essere revocata dal Cliente in qualsiasi momento mediante comunicazione da inviare a CaixaBank nella forma descritta alla clausola 19 più avanti in questo documento. Tale revoca riguarderà esclusivamente gli interessi passivi maturati e non ancora addebitati sul conto corrente del Cliente; a tal fine, l'avviso di revoca di cui sopra dovrà pervenire a CaixaBank almeno 30 (trenta) Giorni Lavorativi prima della data in cui gli interessi passivi maturati diventeranno esigibili. In ogni caso, tale avviso dovrà contenere l'impegno del Cliente a corrispondere a CaixaBank gli interessi passivi maturati e l'indicazione di come intende farlo.

## 14. Compensazione

- 14.1 CaixaBank può, in qualsiasi momento, a meno che non sia vietato da leggi, regolamenti o sentenze giudiziarie applicabili, compensare qualsiasi obbligo del Cliente (congiunto, solidale, futuro o contingente) dovuto a CaixaBank in qualsiasi paese, a fronte di qualsiasi responsabilità di CaixaBank nei confronti del Cliente, in qualsiasi paese. CaixaBank può esercitare tale diritto, senza preavviso, sia prima che dopo qualsiasi richiesta di pagamento.
- 14.2 CaixaBank ha il diritto alla compensazione anche nei seguenti casi: (i) il Cliente diventa insolvente (art. 1186 CC); (ii) il Cliente riduce, per sua colpa, le garanzie prestate o non presta le garanzie promesse (art. 1186 cc); (iii) si verificano eventi che incidono negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente in modo tale da pregiudicare palesemente il recupero del credito vantato da CaixaBank.
- 14.3 Fatte salve le disposizioni della legge sull'anatocismo, CaixaBank ha il diritto di compensare gli importi anche se i crediti (anche in valuta diversa) non sono liquidi ed esigibili e ciò in qualsiasi momento senza alcun obbligo di preavviso e/o formalità. Resta inteso che CaixaBank è tenuta a comunicare tempestivamente la compensazione per iscritto al Cliente.
- 14.4 Ove necessario per effettuare la compensazione, CaixaBank potrà convertire le obbligazioni del Cliente nella valuta del debito di CaixaBank nei confronti del Cliente, al tasso di cambio della valuta di riferimento CaixaBank.
- 14.5 CaixaBank non può compensare il saldo attivo di un conto nel caso in cui (i) il Cliente detenga tale saldo per conto di un'altra persona e ne abbia informato CaixaBank e (ii) CaixaBank lo abbia riconosciuto per iscritto o il conto sia designato come conto "cliente" o "fiduciario".

## 15. Responsabilità congiunta e solidale

15.1 Se il Cliente è costituito da più persone, ciascuna di esse sarà solidalmente responsabile delle obbligazioni del Cliente nei confronti di CaixaBank per tutte le obbligazioni che dovessero sorgere, a qualsiasi titolo, anche se causate da atti o fatti di una sola di esse, e in particolare per obbligazioni derivanti da possibilità di scoperto.

## 16. Risoluzione

16.1 Il Cliente può chiudere un conto, recedere dal contratto che regola un prodotto e/o servizio o dai presenti Termini in qualsiasi momento e senza penali e spese di riscatto, con un preavviso scritto di 1 (un) mese (nella forma descritta alla clausola 19 più avanti in questo documento) a CaixaBank, a meno che CaixaBank e il Cliente non abbiano concordato un termine più lungo o una clausola di risoluzione diversa (*ad esempio*, nel caso di conti deposito a termine). Il recesso ha effetto dalla ricezione della comunicazione da parte di CaixaBank.

16.2 CaixaBank può chiudere o sospendere un conto, recedere da un contratto che regola un prodotto e/o servizio o dai presenti Termini nella misura in cui non sia stato concordato né un termine né una disposizione di risoluzione divergente (*ad esempio*, in caso di conto deposito a termine), con un preavviso scritto di 2 (due) mesi al Cliente. Tuttavia, CaixaBank può procedere immediatamente (e, ove legalmente possibile, informerà il Cliente e fornirà le proprie motivazioni, non appena possibile dopo che l'azione è stata intrapresa), in caso di giustificato motivo, inclusi i seguenti casi: (i) in caso di comportamento gravemente riprovevole del Cliente, (ii) se il Cliente si trova in una situazione irrimediabilmente compromessa o (iii) se il Cliente è oggetto di una procedura di insolvenza ove autorizzato dalla legge applicabile.

16.3 La risoluzione di questi Termini da parte del Cliente o di CaixaBank chiuderà tutti i conti e i servizi previsti dagli stessi. In ogni caso, CaixaBank dovrà eseguire gli ordini impartiti prima o già in esecuzione al momento della risoluzione.

16.4 La risoluzione totale o parziale dei presenti Termini, la chiusura di un conto o il recesso da un contratto che regola un prodotto e/o servizio da parte del Cliente o di CaixaBank non escludono la responsabilità del Cliente per qualsiasi importo dovuto a CaixaBank, né eventuali precedenti responsabilità per qualsiasi atto eseguito da CaixaBank prima della chiusura secondo le istruzioni ricevute dal Cliente.

16.5 Un eventuale saldo a debito in sospeso in uno qualsiasi dei conti del Cliente diventerà immediatamente dovuto ed esigibile a/da CaixaBank al momento della risoluzione.

16.6 I presenti Termini sono di durata indefinita e rimarranno in vigore fino alla risoluzione ai sensi di questa clausola.

## 17. Modifiche ai tassi di cambio, ai tassi di interesse, alle spese o ai Termini

17.1 Ai sensi dell'articolo 118 ICBA, a condizione che ricorra un giustificato motivo (i) con riferimento ai contratti a tempo indeterminato, CaixaBank può modificare unilateralmente le tariffe, le commissioni e le altre condizioni applicabili ai Clienti; e (ii) in relazione ai contratti chiusi, CaixaBank può modificare unilateralmente solo le clausole diverse dai tassi di interesse.

17.2 CaixaBank comunicherà espressamente al Cliente le modifiche di cui alla precedente clausola 17.1 per iscritto (o tramite altro Supporto Durevole preventivamente accettato dal Cliente)<sup>1</sup> con un preavviso di almeno 2 (due) mesi in modo da riportare chiaramente la dicitura "*Proposta di modifica unilaterale del contratto*" o, in caso di modifica delle disposizioni sui servizi di pagamento "*Proposta di modifica del contratto*" e precisando che le modifiche si intendono approvate se il Cliente non recede dal contratto a titolo gratuito prima della data prevista per l'entrata in vigore. Prima di tale data il Cliente ha diritto di recedere dal contratto senza spese e ottenere l'applicazione delle condizioni applicate in precedenza.

17.3 Qualsiasi variazione dei tassi di interesse e delle altre condizioni derivanti da variazioni di specifici indicatori concordati tra le parti (*ad esempio* Euribor) che non sono determinate dalle parti non costituisce un cambiamento delle condizioni economiche. Pertanto, queste variazioni vengono applicate automaticamente. Questa clausola si applica, tra l'altro, ai casi disciplinati dalle seguenti clausole secondarie.

<sup>1</sup> Se il Cliente ha concordato un canale di comunicazione elettronico (*ad esempio*. CaixaBanknow) con CaixaBank, le modifiche pertinenti verranno notificate anche tramite questo canale.

17.3.1 CaixaBank può modificare un tasso di cambio in qualsiasi momento con effetto immediato. I tassi di cambio di CaixaBank sono disponibili sul sito Web di CaixaBank o tramite CaixaBanknow o presso la sede di CaixaBank. Le tariffe possono cambiare nel corso di una giornata.

17.3.2 Se un tasso di interesse è basato su un tasso di riferimento (*ad esempio* Euribor), CaixaBank può cambiare immediatamente il tasso quando il tasso di riferimento stesso cambia. In caso di tasso di riferimento negativo, tale tasso di riferimento sarà considerato pari allo 0% per il calcolo del tasso di interesse applicabile.

17.3.3 CaixaBank può modificare un tasso di interesse (che sia un tasso specifico, un tasso di riferimento o il margine sopra/sotto di esso o il tasso di prestito non concordato), in qualsiasi momento con effetto immediato, a eccezione dei tassi di interesse fissi applicabili ai depositi a tempo determinato (fatta salva la modifica dei tassi di interesse eventualmente applicabili in caso di proroga tacita di un deposito a termine).

17.3.4 CaixaBank può modificare in qualsiasi momento, con effetto immediato, altri addebiti indicati nel Lista di Prezzi e Servizi.

17.4 Quando CaixaBank modifica un interesse specificato in base alla clausola 17.3 di cui sopra (inclusa la modifica del margine sopra/sotto un tasso o il tasso di prestito non concordato), ne darà comunicazione al Cliente non oltre 1 (un) mese prima della data proposta per l'entrata in vigore della modifica. In caso di modifica o cessazione sostanziale del tasso di riferimento (es. Euribor), si applicheranno la procedura e i criteri individuati nel "Piano di sostituzione degli indici di riferimento" pubblicato da CaixaBank nella sezione "Trasparenza" del proprio sito web disponibile all'indirizzo [www.caixabank.it](http://www.caixabank.it), anche per quanto riguarda il periodo di preavviso per la notifica al Cliente di tale modifica o cessazione sostanziale e le conseguenze derivanti da tale notifica ai sensi dell'art. 118 bis, comma 3 dell'ICBA.

17.5 Laddove le spese siano concordate nelle singole condizioni o in un documento correlato, CaixaBank può modificare le spese esistenti e introdurre nuove spese in qualsiasi momento a condizione che la modifica proposta derivi da variazioni di specifici indicatori non determinati dalle parti ai sensi della clausola 17.3 e fatta eccezione per le spese per le quali è stato concordato un termine minimo di validità. In tal caso CaixaBank potrà apportare tali modifiche solo a partire dal primo giorno successivo alla scadenza di tale termine. Tali modifiche devono essere notificate al Cliente non più tardi di un mese prima della data prevista per l'entrata in vigore.

17.6 CaixaBank può modificare i presenti Termini in base alla clausola 17.1 di cui sopra che si applica ai contratti a tempo indeterminato. Se la modifica è vantaggiosa per il Cliente, avrà effetto immediato.

17.7 Le notifiche di CaixaBank di cui alle clausole 17.5 e 17.6. di cui sopra dovranno essere effettuate in forma scritta o tramite altro Supporto Durevole preventivamente accettato dal Cliente (anche tramite Estratti Conto periodici o sito Web di CaixaBank, a seconda dei casi). Se il Cliente ha concordato un canale di comunicazione elettronico (*ad esempio* CaixaBanknow) con CaixaBank, le modifiche pertinenti potranno essere comunicate anche tramite questo canale. Il Cliente potrà approvare o disapprovare la modifica prima della data proposta per l'entrata in vigore. Le modifiche si considereranno approvate dal Cliente, a meno che il Cliente non abbia espresso disapprovazione prima della data proposta per l'entrata in vigore. Se al Cliente vengono offerte le modifiche, il Cliente può anche risolvere gratuitamente il contratto interessato dalle modifiche con effetto immediato prima della data proposta per l'entrata in vigore delle modifiche. In caso di risoluzione del contratto da parte del Cliente, l'eventuale addebito rettificato non sarà applicato al contratto risolto.

## 18. Responsabilità

18.1 CaixaBank non è responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi pagamento effettuato da un conto né per l'accesso a tale conto. Inoltre, non è previsto alcun limite alla responsabilità del Cliente, se il Cliente:

- non ha fornito i dettagli corretti degli identificatori univoci (*ad esempio*, numero di conto/IBAN; BIC (Bank Identifier Code) (direttamente o tramite un identificatore), anche se è stato fornito il nome del conto corretto;
- ha agito in modo fraudolento o per colpa grave;

- non rispetta i presenti Termini, inclusi gli obblighi di diligenza del Cliente in relazione al servizio di online banking di CaixaBank (CaixaBanknow);
- non rispetta le istruzioni, i consigli di sicurezza o le guide per l'utente per il servizio di online banking di CaixaBank (CaixaBanknow) e non garantisce la sicurezza di un dispositivo di pagamento né la segretezza di una password o una procedura di sicurezza;
- autorizza un'altra persona a riscuotere un pagamento dal proprio conto, se non alle condizioni del SEPA Direct Debit Core Scheme.

18.2 Laddove CaixaBank sia responsabile nei confronti del Cliente per un pagamento non autorizzato o eseguito in modo errato su o da un conto, CaixaBank rimborserà il Cliente secondo le disposizioni del Decreto 11/2010. Nel caso in cui un Fornitore di Servizi di Disposizione di Ordini di Pagamento sia responsabile dell'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo errato, dovrà indennizzare CaixaBank per le perdite subite e/o gli importi rimborsati da CaixaBank al Cliente. Tuttavia, CaixaBank non dovrà effettuare alcun rimborso, indipendentemente dal fatto che l'istruzione di pagamento sia stata ricevuta tramite istruzione cartacea o elettronica, o laddove il pagamento sia stato riscosso dal beneficiario, a meno che il Cliente non notifichi a CaixaBank la sua richiesta entro 15 giorni dalla data di pagamento. Il Cliente potrebbe avere ulteriori diritti ai sensi del SEPA Direct Debit Core Scheme.

18.3 Ai sensi dell'articolo 13, comma 1 del Decreto 11/2010, qualora sia già stata eseguita un'operazione di pagamento autorizzata dal Cliente e disposta su iniziativa del (o tramite il) beneficiario, il Cliente ha diritto al rimborso dell'importo trasferito se sono soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- al momento dell'emissione, l'autorizzazione del Cliente non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;
- l'importo della transazione supera l'importo che il Cliente poteva ragionevolmente aspettarsi.

Per quanto riguarda gli addebiti diretti, CaixaBank e il Cliente possono concordare che il Cliente avrà diritto al rimborso anche indipendentemente dalla sussistenza delle condizioni sopra elencate.

18.4 Ai sensi dell'articolo 13, comma 4 del Decreto 11/2010, il diritto del Cliente al rimborso può essere escluso qualora ricorrano entrambe le seguenti condizioni:

- il Cliente abbia autorizzato direttamente CaixaBank; e
- limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Cliente sia stata concessa prima dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, le informazioni sulla futura operazione di pagamento siano state fornite o rese disponibili al Cliente da CaixaBank o dal beneficiario almeno quattro settimane prima della sua esecuzione.

18.5 Ai sensi dell'articolo 14 del Decreto 11/2010, in caso di addebiti diretti denominati in euro, il Cliente può richiedere il rimborso entro 8 (otto) settimane dalla data di addebito del pagamento sul conto del Cliente. In questo caso, CaixaBank rimborserà l'intero importo della transazione di pagamento o fornirà un motivo per rifiutare il rimborso, entro dieci Giorni Lavorativi dalla ricezione della richiesta.

18.6 Laddove CaixaBank non sia responsabile per l'errata esecuzione di un pagamento, CaixaBank compirà ogni ragionevole sforzo per rintracciare e cercare di ottenere il rimborso dell'importo in questione. CaixaBank comunicherà al Cliente se è previsto un addebito e l'importo in questione.

18.7 Questi Termini non escludono né limitano in alcun modo l'obbligo o la responsabilità di CaixaBank nei confronti del Cliente ai sensi di qualsiasi legge o requisito normativo che non può essere legittimamente escluso.

18.8 Laddove il Cliente richieda il rimborso di un pagamento effettuato o riscosso da un conto, quest'ultimo deve fornire a CaixaBank tutte le informazioni sulla transazione ragionevolmente richieste da CaixaBank. Ove lo ritenga opportuno, CaixaBank può richiedere al Cliente di informare le autorità competenti e di fornire prove in merito oppure CaixaBank può presentare essa stessa denuncia, salvo nei casi vietati dalla legge in vigore.

## 19. Avvisi e comunicazioni

19.1 Salvo diverso accordo, CaixaBank potrà inviare Comunicazioni Periodiche, avvisi e ogni altra dichiarazione o comunicazione al Cliente mediante Supporto Durevole, in forma cartacea o digitale, agli ultimi recapiti forniti dal Cliente o dalla sede legale del Cliente, ovvero tramite Il servizio bancario online di CaixaBank (CaixaBanknow). La comunicazione di CaixaBank avrà effetto:

- al momento della avvenuta consegna;
- al momento dell'invio, se effettuato tramite e-mail o CaixaBanknow, entro le ore 18:00 di un Giorno Lavorativo (o il Giorno Lavorativo successivo);
- il secondo Giorno Lavorativo dopo la pubblicazione.

19.2 Salvo diverso accordo, il Cliente può dare comunicazione a CaixaBank tramite:

- posta all'indirizzo: CaixaBank, S.A., Succursale in Italia, Via Agnello 2, 20121 - Milano. Un avviso, Istruzione, comunicazione dal Cliente a CaixaBank deve essere indirizzata al contatto del Cliente presso CaixaBank e sarà in vigore al momento della ricezione;
- e-mail se CaixaBank è d'accordo. Le e-mail del Cliente sono effettive solo quando CaixaBank ne conferma la ricezione.

## 20. Trasferimenti

20.1 Il Cliente non può trasferire i propri conti.

## 21. Conti inattivi

21.1 Ai sensi dell'articolo 1 del DPR 22/2007, un conto è considerato inattivo (cosiddetto "*dormiente*") quando non sono state effettuate operazioni su iniziativa del correntista (o di terzi da questi delegati) per 10 (dieci) anni a decorrere dalla data di libera disponibilità dell'ammontare.

21.2 Decorso il predetto termine di 10 anni, CaixaBank è tenuta ad inviare al Cliente, entro 180 (centottanta) giorni, un invito a fornire istruzioni avvisandolo che, decorso tale termine, il conto sarà estinto e le somme trasferite a un fondo pubblico, cosiddetto "*Fondo rapporto dormienti*", disciplinato dall'articolo 1, commi 343 e 345 della Legge 266/2005.

## 22. Reclami

22.1 In caso di difficoltà o reclami in relazione a un conto, prodotto o servizio, il Cliente può presentare reclamo a CaixaBank secondo le procedure specificate nella Guida alle Informazioni Legali.

22.2 Ai fini dell'adempimento degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal Decreto 28/2010, prima di rivolgersi all'autorità giudiziaria, il Cliente e CaixaBank devono espletare quale condizione processuale il procedimento di mediazione, rivolgendosi alternativamente a:

- l'Arbitro Bancario Finanziario stabilito da *Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie*; o
- altri organismi riconosciuti e autorizzati alla prestazione di servizi di mediazione in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito albo tenuto dal Ministero della giustizia.

22.3 La condizione procedurale di cui alla precedente clausola 22.2 è soddisfatta se il Cliente svolge la procedura di mediazione stabilita dall'ABF. Per ulteriori informazioni, il Cliente può consultare la Guida all'ABF.

## 23. Rinuncia e stralcio

- 23.1 L'eventuale rinuncia di CaixaBank a uno qualsiasi dei suoi diritti ai sensi dei presenti Termini, non implica che la stessa rinuncerà a tale diritto in futuro.
- 23.2 Se uno qualsiasi dei presenti Termini risulta non valido o inapplicabile, tale termine verrà stralciato dai restanti termini che continueranno a essere pienamente efficaci.

#### **24. Sanzioni commerciali o economiche**

- 24.1 Il Cliente dichiara e garantisce a CaixaBank, per ogni giorno in cui il Cliente dispone di un prodotto, servizio, conto bancario o rapporto contrattuale con CaixaBank, che né il Cliente, né i relativi Soggetti Autorizzati, azionisti, Filiali o relativi direttori, funzionari, agenti, dipendenti o persone che agiscono per loro conto:
- è una Persona Soggetta a Restrizioni, agisce direttamente o indirettamente per conto di una Persona Soggetta a Restrizioni ovvero partecipa o controlla una Persona Soggetta a Restrizioni;
  - è costituita, si trova, ha sede operativa o è residente in un paese o territorio soggetto a Sanzioni;
  - intrattiene rapporti commerciali o svolge attività o affari per o con individui o paesi, territori o giurisdizioni soggetti a Sanzioni;
  - utilizzerà qualsiasi parte dei proventi di qualsiasi prodotto o servizio CaixaBank per rendere disponibili fondi, direttamente o indirettamente, a qualsiasi Persona Soggetta a Restrizioni o indirizzerà tali fondi per finanziare, direttamente o indirettamente, qualsiasi attività o impresa con qualsiasi Persona Soggetta a Restrizioni o verso qualsiasi territorio o paese che, al momento dell'utilizzo dei proventi, è soggetto a Sanzioni o viola in altro modo delle Sanzioni.
- 24.2 CaixaBank non è obbligata ad accettare o effettuare un pagamento da un conto che, a suo avviso, potrebbe danneggiare la sua reputazione o indurre CaixaBank a violare qualsiasi legge, normativa, commercio o Sanzione. Ove legalmente possibile, CaixaBank informerà il Cliente se un pagamento non può essere accettato o effettuato per questi motivi.
- 24.3 CaixaBank può dare immediata comunicazione al Cliente della chiusura o sospensione un conto, cessazione di un servizio e/o dei presenti Termini se, a giudizio di CaixaBank:
- il Cliente sia colpito da una Sanzione, o metta CaixaBank in una posizione, o impartisce un'Istruzione, che potrebbe danneggiare la reputazione di CaixaBank o indurre CaixaBank a violare qualsiasi legge, normativa o sanzione esistente o nuova;
  - qualsiasi dichiarazione o garanzia contenuta nella presente clausola sia o si riveli inesatta o fuorviante.

#### **25. Tassazione**

- 25.1 Pagamenti effettuati da CaixaBank: I pagamenti di CaixaBank al Cliente (interessi o qualsiasi altro tipo di remunerazione) possono essere soggetti a tassazione secondo la corrispondente normativa fiscale italiana (o qualsiasi altra normativa fiscale applicabile al rispettivo pagamento) in vigore in qualsiasi momento (ad esempio, ritenuta d'acconto). Il Cliente è tenuto sostenere le proprie imposte in relazione ai pagamenti effettuati da CaixaBank. Se CaixaBank è legalmente tenuta a trattenere le imposte, il pagamento da parte di CaixaBank al Cliente diminuisce di conseguenza.
- 25.2 I servizi resi da CaixaBank al Cliente possono essere soggetti a tassazione secondo la corrispondente normativa fiscale italiana (o qualsiasi altra normativa fiscale applicabile al rispettivo servizio) in vigore in qualsiasi momento (ad esempio IVA). Ai sensi dell'articolo 10 del D.P.R.633/1972, le spese addebitate da CaixaBank al Cliente per alcune operazioni creditizie e finanziarie sono esenti da IVA. Più in dettaglio, si applica l'esenzione IVA su interessi, commissioni, onorari e corrispettivi relativi alle operazioni creditizie e finanziarie. I servizi resi che non generano esposizioni finanziarie creditorie o debitorie per i Clienti sono soggetti a IVA. Per le operazioni soggette a IVA, il relativo importo fiscale sarà aggiunto alla commissione, al compenso o ad altra spesa a carico del Cliente.

25.3 Tutti i pagamenti effettuati dal Cliente a CaixaBank devono essere effettuati senza compensazione e senza detrazione di imposte, tasse o altri oneri, a meno che la detrazione non sia richiesta per legge. Se la detrazione è richiesta per legge, il Cliente aumenterà il pagamento in modo che CaixaBank riceva l'importo dovuto prima della detrazione.

## **26. Regolamento, lingua, legge applicabile e giurisdizioni**

26.1 CaixaBank è autorizzata dalla Banca Centrale Europea e dalla Banca Nazionale di Spagna ed è soggetta alla regolamentazione limitata della Banca d'Italia (numero di riferimento 3668). I dettagli sull'estensione della regolamentazione da parte della Banca d'Italia sono disponibili su richiesta.

26.2 Il Cliente accetta che tutti gli accordi e le comunicazioni con CaixaBank, inclusi i presenti Termini e qualsiasi singola condizione o termine pertinente in relazione a conti, prodotti o servizi, saranno redatti in italiano e in inglese. Le comunicazioni potranno essere effettuate anche in lingua inglese, italiana o spagnola qualora il Cliente ne abbia fatto richiesta nelle singole condizioni pertinenti.

— 26.3 I presenti Termini e ogni obbligo extracontrattuale da essi derivante sono regolati dalla legge italiana. Il Foro di Milano ha giurisdizione esclusiva per risolvere qualsiasi controversia derivante da o in connessione con i presenti Termini (inclusa una controversia relativa all'esistenza, validità o risoluzione dei presenti Termini o qualsiasi obbligo extracontrattuale derivante da o in connessione con i presenti Termini).

**GLOSSARIO**

<b>Parola o frase</b>	<b>Significato</b>
<b>Servizio di Informazioni sui Conti</b>	Un servizio online che consiste, per un Fornitore terzo di servizi di informazioni sui conti, nel fornire informazioni sui dati dei conti del Cliente aperti nei registri di CaixaBank, con il consenso esplicito del Cliente.
<b>Fornitore di Servizi di Informazioni sui Conti</b>	Una società terza autorizzata dal Cliente a fornire un Servizio di informazioni sui conti.
<b>Termini e Condizioni del Conto e Servizi Generali</b>	I termini e le condizioni che regolano il rapporto tra un Cliente in Italia e CaixaBank e si applicano ai conti e ai prodotti e servizi che CaixaBank fornisce a questo Cliente.
<b>Legge Antiusura</b>	Legge n. 108 del 7 marzo 1996 recante " <i>Disposizioni in materia di usura</i> ".
<b>Scoperto Concordato</b>	L'importo messo a disposizione del Cliente, come determinato nel relativo contratto di concessione dello scoperto, con facoltà del Cliente di utilizzarlo e ripristinarlo.
<b>Soggetto Autorizzato</b>	I soggetti debitamente autorizzati a rappresentare e agire per conto del Cliente nei confronti di CaixaBank.
<b>Disposizioni per la trasparenza di Banca d'Italia</b>	Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza nei rapporti con la Clientela.
<b>Giorno Lavorativo</b>	Un giorno in Italia in cui le banche sono generalmente aperte per affari, esclusi i fine settimana e i giorni festivi locali.
<b>CaixaBank</b>	CaixaBank, S.A., <i>Succursale in Italia</i> , con sede legale in Via Agnello 2 - 20121 - Milano.
<b>CaixaBanknow</b>	Il servizio bancario online di CaixaBank.
<b>CC</b>	Il Codice Civile italiano.
<b>Cliente</b>	Un Cliente aziendale che agisce per scopi connessi alla propria attività commerciale e/o imprenditoriale.
<b>Decreto 11/2010</b>	Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 sui servizi di pagamento modificato, tra l'altro, dal decreto legislativo n. 218 del 15 dicembre 2017.
<b>Decreto 28/2010</b>	Decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 sulla mediazione per la risoluzione delle controversie civili e commerciali.
<b>Supporto Durevole</b>	Qualsiasi strumento che consenta a un Cliente di memorizzare le informazioni indirizzate personalmente a tale Cliente in un modo accessibile per riferimento futuro e per un periodo di tempo adeguato agli scopi delle informazioni e consenta la riproduzione inalterata delle informazioni memorizzate.
<b>ICBA</b>	Decreto Legislativo n. 385 del 1° settembre 1993 recante " <i>Testo unico bancario</i> ".
<b>Foglio Informativo</b>	Il documento informativo precontrattuale contenente le informazioni relative a CaixaBank, alle caratteristiche e ai rischi tipici legati al prodotto o servizio e alle condizioni economiche offerte.
<b>Istruzione</b>	Un'istruzione per il pagamento da o verso il conto di un Cliente direttamente o tramite un fornitore di servizi di disposizione di ordini di pagamento.
<b>Codice del Consumo Italiano</b>	Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 recante " <i>Codice del Consumo</i> ".
<b>Legge 266/2005</b>	Legge n. 266 del 23 dicembre 2005 (Legge finanziaria 2006).
<b>Lista di Prezzi e Servizi</b>	Il documento contenente informazioni aggiuntive su commissioni, spese, tariffe e oneri relativi a transazioni, prodotti e servizi offerti da CaixaBank al Cliente.
<b>Mezzi di Comunicazione a Distanza</b>	Tecniche di contatto con i Clienti (diverse dalla pubblicità) che non prevedano la presenza fisica contemporanea del Cliente e di CaixaBank.
<b>Online Authorization Annex</b>	Un documento in cui il Cliente elenca le persone autorizzate online per rappresentare il Cliente e dare istruzioni a CaixaBank per i pagamenti ed esercitare i poteri e le autorità per conto del Cliente tramite <i>CaixaBankNow</i> .
<b>Soggetto Autorizzato Online</b>	Una persona autorizzata che ha il potere di rappresentare il Cliente in conformità con l'Allegato per l'autorizzazione online.

<b>Offerta Fuori Sede</b>	L'offerta ( <i>ad esempio</i> commercializzazione e/o conclusione di contratti relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari) effettuata all'esterno degli uffici e locali di CaixaBank.
<b>Servizio di Disposizione di Ordini di pagamento</b>	Un servizio che consiste, per un Fornitore terzo di servizi di disposizione di ordini di pagamento, nel disporre un ordine di pagamento su richiesta del Cliente, riguardante i relativi conti aperti nei registri di CaixaBank.
<b>Fornitore di Servizi di Disposizione di Ordini di Pagamento</b>	Una società terza autorizzata dal Cliente a fornire un Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento.
<b>DPR 22/2007</b>	DPR n. 22 del 22 giugno 2007 in attuazione dell'articolo 1, comma 345, della legge 266/2005 sui depositi dormienti.
<b>Guida di Processo</b>	Una guida che definisce i tempi di esecuzione dei pagamenti, i tempi limite e altre informazioni operative.
<b>Guida alle Informazioni Legali</b>	Una guida che spiega le informazioni legali e in che modo CaixaBank tratta le informazioni personali.
<b>Persona Soggetta a Restrizioni</b>	Una persona che è: (i) elencata in, o posseduta o (direttamente o indirettamente) controllata da una persona elencata in, o che agisce per conto di, una persona elencata in qualsiasi Elenco delle Sanzioni; (ii) situata in, costituita o organizzata secondo le leggi di, o posseduta o (direttamente o indirettamente) controllata da, o che agisce per conto di, una persona situata in un paese o territorio che è, o il cui governo è, l'obiettivo di Sanzioni a livello di paese o territorio tra cui, a titolo esemplificativo, Russia, Iran, Corea del Nord, Siria; o (iii) altrimenti oggetto di Sanzioni.
<b>SEPA Direct Debit Core Schemes</b>	Uno schema di addebito diretto paneuropeo che opera in tutti i paesi SEPA.
<b>Sanzioni</b>	Qualsiasi sanzione economica o finanziaria, embargo commerciale o misura restrittiva simile amministrata, emanata o applicata da uno dei seguenti soggetti: (i) Stati Uniti d'America; (ii) Nazioni Unite; (iii) Unione Europea o qualsiasi Stato membro della stessa presente o futuro; (iv) Italia; (v) Regno Unito; o (vi) le rispettive istituzioni e agenzie governative di uno qualsiasi dei suddetti, inclusi, a titolo esemplificativo, OFAC, il Ministero dell'Economia e delle Finanze italiano, Her Majesty's Treasury (collettivamente <b>Autorità sanzionatorie</b> ).
<b>Elenco delle Sanzioni</b>	L'elenco complessivo emesso dal Consiglio delle Nazioni Unite, l'elenco complessivo delle persone, dei gruppi e delle entità soggette a Sanzioni finanziarie dell'UE gestito dalla Commissione Europea, l'elenco "Specially Designated Nationals and Blocked Persons" emesso dall'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti (OFAC), l'Elenco delle Sanzioni emesso dal Dipartimento del Tesoro italiano che raccoglie le Sanzioni emanate o applicate in particolare dalle Autorità Sanzionatorie Italiane, o qualsiasi elenco analogo emesso o mantenuto o reso pubblico da una qualsiasi delle Autorità Sanzionatorie.
<b>Estratto conto</b>	Ha il significato di cui all'articolo 11.1, lett. a).
<b>Fondi sufficienti</b>	Quando il saldo compensato o qualsiasi scoperto o limite concordato è sufficiente a coprire un pagamento. Il fatto che un saldo sia riportato su un estratto conto o su un avviso di transazione non significa necessariamente che i fondi siano stati liquidati.
<b>Filiale</b>	Indica, in relazione a qualsiasi società, un'altra società da essa controllata ai sensi dell'articolo 2359 del CC.

<b>Documento di Sintesi</b>	Il documento relativo a un prodotto o servizio offerto da CaixaBank al Cliente contenente le condizioni economiche pattuite dalle parti che costituisce parte integrante del contratto.
<b>Supporto Tecnologico</b>	Qualsiasi software, hardware o altro dispositivo fornito da CaixaBank al Cliente, inclusi progettazione Web e grafica, database e sistemi.
<b>Termini</b>	I termini delineati nel presente documento Termini e condizioni del conto e servizi generali.
<b>Scoperto Non Concordato</b>	Quando viene effettuato un pagamento ma il Cliente non disponeva di Fondi sufficienti.
<b>Documento di Sintesi Aggiornato</b>	Ha il significato di cui all'articolo 11.1, lett. b).
<b>Utenti</b>	I Soggetti Autorizzati (nominati attraverso il <i>Customer Authority</i> di CaixaBank) che possono (tramite CaixaBanknow) visualizzare le informazioni e preparare e autorizzare i pagamenti, nonché altri a cui il Cliente concede il diritto di visualizzare le informazioni o il diritto di visualizzare e preparare i pagamenti ( <i>vale a dire</i> rispettivamente il Fornitore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento e il Fornitore di Servizi di Informazioni sui Conti).