

Milano, 31 marzo 2018

Proposta di modifica del contratto ai sensi dell'art. 126-sexies del D. Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 (il "Testo Unico Bancario")

Gentile Cliente,

in nome e per conto della sua Banca, desideriamo informarla che il 13 gennaio 2018 è entrata in vigore in Italia la nuova normativa che recepisce la Direttiva (UE) n. 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (*Payment Services Directive*, di seguito anche "PSD2").

La disciplina - inserita nel Decreto Legislativo 15 dicembre 2017 n. 218 (di seguito anche "il Decreto") - si pone l'obiettivo di completare il quadro legislativo vigente e creare un sistema dei pagamenti interno all'Unione Europea che sia ancora più integrato, competitivo e sicuro, sostenendo l'innovazione tecnologica e aumentando il livello di sicurezza dei servizi di pagamento elettronici.

La nuova normativa si applica alle operazioni di pagamento in tutte le valute tra due Prestatori di Servizi di Pagamento insediati nello Spazio Economico Europeo (di seguito anche "EEA"), nonché alle operazioni di pagamento in tutte le valute quando anche uno soltanto dei Prestatori di Servizi di Pagamento è insediato nell'EEA, per le parti dell'operazione ivi effettuate.

Tra le principali novità introdotte dalla PSD2 divenute operative a partire dal 13 gennaio 2018, si rilevano:

- a) il rimborso per operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui il prestatore di servizi di pagamento prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito;
- b) la riduzione, a un importo non superiore a €50, della franchigia posta in capo al Titolare della carta per le perdite relative a operazioni di pagamento non autorizzate, derivanti dall'utilizzo indebito della carta per furto, smarrimento o appropriazione indebita;
- c) l'obbligo per il prestatore di servizi di pagamento, nel caso di operazioni in cui è stata richiesta una pre-autorizzazione (ad es. autonoleggi e prenotazioni alberghiere), di sbloccare senza indugio i fondi nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento;
- d) la riduzione a 15 giornate operative dei tempi di risposta per la gestione dei reclami.

Con l'occasione del presente aggiornamento, al fine di garantire una maggiore trasparenza alla clientela e aumentare la sicurezza dei pagamenti digitali, si è proceduto a riformulare la clausola contrattuale relativa al protocollo 3D Secure.

In Allegato riportiamo le proposte di modifica contrattuale che Nexi Payments ritiene necessarie per

effetto dei sopra citati interventi, che non comportano variazioni alle condizioni economiche a lei applicate.

La invitiamo a consultare l'Area Trasparenza del sito www.nexi.it per prendere visione del Regolamento aggiornato, nonché del documento che riporta, con evidenza grafica, tutte le modifiche apportate rispetto alle condizioni in vigore.

Qualora non intenda accettare le nuove condizioni contrattuali, ha diritto di recedere dal contratto con Nexi Payments senza penalità e senza spese di chiusura in qualsiasi momento, entro 2 mesi dalla data di ricezione della presente comunicazione. In tal caso, fino alla chiusura del rapporto, Nexi Payments continuerà ad applicare le condizioni precedentemente praticate. Decorsi tali termini, le modifiche si intenderanno approvate in via definitiva con la decorrenza indicata.

Il Servizio Clienti è naturalmente a sua completa disposizione per qualsiasi chiarimento dovesse essere necessario.

Cordialmente,

Andrea Mencarini
Responsabile Servizi Consumer / firma digitale

Allegati

Condizioni contrattuali oggetto di variazione

Allegato n. 1 - CONDIZIONI CONTRATTUALI OGGETTO DI VARIAZIONE

SINTESI DELLE PRINCIPALI MODIFICHE PROPOSTE

Articolo oggetto di variazione	Sintesi della previsione contrattuale attualmente in vigore e oggetto di variazione	Sintesi delle principali modifiche proposte
a) Responsabilità dell'Emittente per Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate – Rimborso	Nel caso in cui un'operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante risulti non autorizzata è previsto che il rimborso sia registrato nel primo Estratto Contro utile	E' stato previsto, ai sensi della Direttiva PSD2, che nel caso in cui un'operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante risulti non autorizzata, il rimborso debba avvenire immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la giornata operativa successiva a quella in cui Nexi Payments prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito.
b) Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo	Articolo di nuova previsione	Previsione introdotta dalla Direttiva PSD2. Per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per suo tramite senza che sia noto l'esatto importo dell'operazione nel momento in cui il Titolare presta il proprio consenso, Nexi dovrà sbloccare senza indugio la disponibilità dell'Importo Residuo della Carta nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.
c) Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione	Previsione di una franchigia di €150 in caso di smarrimento, furto o sottrazione indebita della Carta, qualora il Titolare sia responsabile delle conseguenze dannose derivanti dall'utilizzo indebito, illecito o non autorizzato della Carta	E' stato previsto, ai sensi della Direttiva PSD2, la riduzione a €50 della franchigia in caso di smarrimento, furto o sottrazione indebita della Carta, qualora il Titolare sia responsabile delle conseguenze dannose derivanti dall'utilizzo indebito, illecito o non autorizzato della Carta.
d) Reclami ricorsi e conciliazioni	Termine pari a 30 giorni per la gestione dei reclami	Riduzione, in conformità alla Direttiva PSD2, del termine per la gestione dei reclami entro un limite massimo di 15 giornate lavorative. Eccezionalmente la risposta da fornire al Cliente può essere interlocutoria ma in ogni caso la risposta definitiva non può tardare oltre le 35 giornate operative.
e) Uso della carta	Nuova specifica relativa all'attivazione del 3D Secure	Al fine di garantire una maggiore sicurezza dei pagamenti online, Nexi potrà attivare di iniziativa il protocollo di sicurezza "3D Secure" per i Clienti che avranno aderito ai servizi di messaggistica via SMS.

PRINCIPALI MODIFICHE AL REGOLAMENTO

a) Responsabilità dell'Emittente per Operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate – Rimborso

Fatta salva la necessità di tempestiva comunicazione di cui al precedente art. 25, nel caso in cui un'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante non risulti essere stata autorizzata, il Gestore rimborsa al Titolare l'importo dell'operazione **entro e non oltre la fine della giornata operativa successiva a quella in cui la comunicazione di operazione non autorizzata perviene al Gestore** con le modalità richieste dal cliente.

Il rimborso non preclude la possibilità per la Banca di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, il Gestore ha il diritto ~~di ottenere dal Titolare la restituzione dell'importo rimborsato~~ **di chiedere al Titolare e ottenere da quest'ultimo la restituzione dell'importo rimborsato.**

Fermo restando quanto sopra, se vi è un motivato sospetto di frode, il Gestore può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione ~~al Titolare~~ **per iscritto alla Banca d'Italia.**

~~È fatto in ogni caso salvo~~ **Le Parti espressamente escludono** il diritto al risarcimento degli ulteriori danni.

Se il Cliente riveste la qualifica di Consumatore, alle Operazioni di pagamento effettuate tramite internet si applicano, inoltre, le disposizioni di cui all'art. 56 del Codice del Consumo.

b) Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo

Se un'operazione di pagamento è disposta dal beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'esatto importo dell'operazione nel momento in cui il pagatore presta il proprio consenso, la Banca può bloccare la disponibilità dell'Importo Residuo della Carta solo se il Titolare ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato.

La Banca sblocca senza indugio la disponibilità dell'Importo Residuo della Carta bloccata nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

c) Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo della Carta e del PIN, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita,

uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione

...omissis... In caso di smarrimento, furto o sottrazione indebita della Carta, fino al momento della ricezione da parte del Gestore della comunicazione di cui sopra, il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa derivante dall'utilizzo indebito, illecito o non autorizzato della Carta stessa per l'importo massimo di ~~150 (centocinquanta)~~ **50 (cinquanta)** Euro. ...omissis...

d) Reclami ricorsi e conciliazioni

...omissis... L'Emittente darà riscontro al reclamo entro ~~30 (trenta) giorni~~ **15 giornate operative** dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora l'Emittente si venga a trovare nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sovra indicate, potrà sottoporre al Cliente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate operative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza dell'Emittente. Nei casi di risposta interlocutoria, l'Emittente dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative.

~~Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 (trenta) giorni~~ **Se l'Emittente non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Titolare non è comunque soddisfatto della risposta, il Titolare stesso può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario. ...omissis...**

e) Uso della Carta

...omissis...

Per l'uso della Carta su internet potrà essere richiesta l'**Autenticazione Forte del Cliente** e/o l'iscrizione del Titolare a uno dei protocolli di sicurezza dei Circuiti Internazionali proposti dall'Emittente, che garantiscono la sicurezza dei pagamenti e la tutela da utilizzi illeciti del numero di Carta, ~~quale ad esempio "3D Secure"~~. La mancata adesione a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione. **L'Emittente potrà attivare di iniziativa il protocollo di sicurezza "3D Secure" ai Titolari che avranno aderito ai servizi di messaggistica via SMS.**