

CONDIZIONI GENERALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI E IL SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINE DI PAGAMENTO

DEFINIZIONI

Poste Italiane: Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta, il patrimonio separato costituito da Poste Italiane S.p.A., ai sensi del Decreto Legge 225/2010, ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia e destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta, come disciplinata dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e s.m.i. Al patrimonio separato vengono imputati beni e rapporti giuridici relativi alle attività di BancoPosta e, conseguentemente, anche il presente Contratto Quadro;

AIS - Servizio di Informazione sui Conti: servizio che consente al Cliente di acquisire informazioni sui propri rapporti presso Banche Terze collegando informaticamente tali rapporti al Servizio di Informazione sui Conti.

“Servizio/I”: AIS e/o PIS.

PIS - Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento: servizio che consente al Cliente di inizializzare disposizioni di pagamento a valere sui propri rapporti presso Banche terze collegate informaticamente tramite il Servizio di Informazione sui Conti.

Cliente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del decreto legislativo 206/2005 che ha richiesto i Servizi;

APP BP: applicazione per dispositivi mobili (es. smartphone, tablet) messa a disposizione da Poste Italiane attraverso la quale è possibile utilizzare il Servizio AIS o i Servizi AIS e PIS.

Sito: www.poste.it

Istruzioni Operative: documento contenente le istruzioni operative per l'utilizzo dei Servizi di Informazione sui Conti e di Disposizione di Ordine di Pagamento;

Conto Corrente BancoPosta: il rapporto di conto corrente postale offerto da Poste Italiane;

Tecniche di comunicazione a distanza: tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato;

Banca Terza: banca o altro prestatore di servizi di pagamento, diversa da Poste Italiane, presso cui il Cliente è titolare di conti di pagamento accessibili online.

Credenziali Poste: credenziali di sicurezza con i requisiti di cui alla Direttiva 2015/2366 (cd PSD2) rilasciate al Cliente da Poste Italiane.

Credenziali di Banca Terza: credenziali di sicurezza rilasciate dalla Banca Terza che consentono al Cliente di accedere e utilizzare online i propri conti di pagamento aperti presso la Banca Terza;

Rapporti presso Banche Terze: conti di pagamento presso una Banca Terza indicata nell'elenco riportato sul sito poste.it, nella sezione dedicata all'App BancoPosta.

Internet Banking: il servizio informativo e dispositivo accessibile tramite canale online e mobile disciplinato dal **Conto Corrente BancoPosta**.

FI: il Foglio Informativo dei servizi AIS e PIS nell'edizione tempo per tempo vigente, frontespizio del Contratto Quadro.

Contratto Quadro: la disciplina contrattuale dei servizi AIS e PIS costituita dalle presenti condizioni generali, dalle Istruzioni Operative, dal FI, dal modulo di richiesta dei Servizi unitamente all'accettazione di Poste Italiane.

Firma Elettronica Avanzata (FEA): la soluzione elettronica di firma del Cliente, grafometrica oppure tramite canali digitali, disciplinata, nel rispetto della normativa pro tempore vigente, da Poste Italiane S.p.A. nelle relative condizioni contrattuali accessibili dal sito poste.it e da APP BP.

Area Riservata: sezione accessibile dal Sito oppure dall'APP BP esclusivamente da parte del Cliente tramite le sue Credenziali Poste.

Area Trasparenza: sezione accessibile dal Sito esclusivamente da parte del Cliente tramite le sue Credenziali Poste.

APPLICABILITÀ DEL CONTRATTO QUADRO

1) Esclusivamente per i Clienti che, alla data di perfezionamento del Contratto Quadro, siano già titolari di Conto Corrente BancoPosta non sono applicabili la sezione “A” del Contratto Quadro relativa al Servizio di Informazione sui Conti, nonché i riferimenti al Servizio AIS della sezione “C”. A tali Clienti viene applicata la disciplina relativa al servizio AIS riportata nella documentazione contrattuale relativa al servizio di Internet Banking del Conto Corrente BancoPosta di riferimento.

Resta inteso che per l'utilizzo del Servizio PIS è necessario il collegamento attivo con la Banca Terza sul Servizio AIS e che in caso di estinzione del Conto Corrente BancoPosta, il Cliente manterrà le funzionalità del servizio AIS qualora resti in possesso in APP BP delle sue Credenziali Poste applicandosi integralmente il presente Contratto Quadro.

2) Il Cliente che alla data di perfezionamento del Contratto Quadro non sia già titolare di Conto Corrente BancoPosta ha facoltà di utilizzare soltanto il Servizio AIS, fermo restando che per l'utilizzo del servizio PIS è invece necessario il collegamento attivo con la Banca Terza sul Servizio AIS

SEZIONE A - SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO AIS

1. Il Servizio di Informazione sui Conti fornito da Poste Italiane è disponibile esclusivamente in APP BP e può essere richiesto dal Cliente secondo le modalità di cui al successivo art. 2.

2. Le modalità operative del Servizio sono comunque descritte nelle Istruzioni Operative che vengono fornite al momento della relativa richiesta da parte del Cliente e rese sempre disponibili, nell'edizione tempo per tempo vigente, nell'area pre-login del Sito. Eventuali modifiche o aggiornamenti delle Istruzioni Operative sono comunicate da Poste Italiane al Cliente secondo quanto indicato dal successivo art. 3 della Sezione C.

ART. 2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AIS - MODALITÀ PER PRESTARE O REVOCARE IL CONSENSO

1. Attraverso il Servizio di Informazione sui Conti, il Cliente potrà acquisire informazioni sui Rapporti presso Banche Terze collegando informaticamente tali rapporti al Servizio di informazione sui conti. A tal fine, il Cliente deve: a) indicare la Banca Terza e i Rapporti presso Banca Terza che intende collegare; b) prestare il proprio consenso al collegamento di tali rapporti e all'acquisizione di informazioni ad essi relative, inserendo le Credenziali di Banca Terza.

2. Con il suddetto consenso, il Cliente può richiedere: (i) il collegamento continuativo dei Rapporti presso Banche Terze, valido fino a revoca; oppure (ii) il collegamento dei Rapporti presso Banche Terze valide per un unico accesso alle informazioni su tali rapporti.

3. Il Servizio AIS richiede il possesso, da parte del Cliente, a) di un dispositivo mobile, che risponda alle specifiche tecniche e caratteristiche funzionali per l'accesso e l'utilizzo tramite APP BP; b) un servizio di connessione ad internet.

4. Le modalità di configurazione e utilizzo del Servizio di Informazione sui Conti (incluso il rilascio del consenso e il collegamento dei Rapporti presso Banche Terze) sono descritte nelle Istruzioni Operative.

5. Le Credenziali di Banca Terza, che il Cliente inserisce quando utilizza il Servizio di Informazione sui Conti, sono acquisite da Poste Italiane con modalità di trasmissione crittografata idonea ad assicurarne l'integrità e la riservatezza; tale modalità di trasmissione non consente a Poste Italiane alcun accesso o conoscenza di tali credenziali.

6. Le Credenziali di Banca Terza, analogamente alle Credenziali Poste utilizzate per accedere in APP BP, sono dati strettamente personali e da non comunicare ad altri utenti.

7. Pertanto, il Cliente si impegna a utilizzare le funzionalità del Servizio di Informazione sui Conti inserendo esclusivamente le Credenziali di Banca Terza a lui attribuite. Pertanto, il Cliente stesso sarà personalmente e direttamente responsabile sotto il profilo civile e penale dell'eventuale inserimento di credenziali della banca di un diverso soggetto allo scopo di acquisirne le informazioni.

8. Tramite il Servizio di Informazione sui Conti Poste Italiane acquisisce e rende disponibili al Cliente le informazioni relative ai Rapporti presso Banche Terze collegati dal Cliente al Servizio di Informazione sui Conti, così come trasmesse dalla Banca Terza e aggiornate secondo le modalità descritte nelle Istruzioni Operative.

9. Il Cliente può revocare in ogni momento il consenso al collegamento continuativo dei Rapporti presso Banche Terze prestatato ai sensi del presente comma tramite il Servizio di Informazione sui Conti, con le modalità indicate nelle Istruzioni Operative.

ART. 3 – MODALITÀ DI RICHIESTA, ATTIVAZIONE E ACCESSO AL SERVIZIO AIS

1. Il Cliente può richiedere il Servizio AIS mediante sottoscrizione elettronica dell'apposito modulo del Contratto Quadro in APP BP tramite Firma Elettronica Avanzata (FEA),

2. Il Servizio AIS è attivo dalla data in cui il Cliente riceve, nell'Area Riservata, la comunicazione dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di cui al precedente punto 1.

3. In nessun caso Poste Italiane potrà essere chiamata a rispondere del cattivo o mancato funzionamento del Servizio e/o dei pregiudizi che dovessero derivare al Cliente o a terzi per fatti e cause imputabili ad inefficienza del dispositivo mobile o del servizio di connessione ad internet, e più in generale ad ogni altro elemento di cui il Cliente è tenuto a dotarsi.

4. Tutte le spese di connessione ad internet, nonché i costi del dispositivo mobile, sono interamente a carico del Cliente.

ART. 5 – ORARI E DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO AIS

1. Il Servizio AIS è disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24 salvo quanto previsto dall'art. 1 della sezione C.

2. Nei giorni festivi o non lavorativi per Poste Italiane e/o per le Banche Terze, le informazioni fornite al Cliente si intendono quelle messe a disposizione con le limitazioni e modalità previste dalle Banche Terze medesime presso le quali sono radicati i rapporti ai quali le informazioni si riferiscono.

ART. 6 – CONDIZIONI ECONOMICHE

Il Servizio AIS è regolato dalle condizioni economiche riportate nel Foglio Informativo.

SEZIONE B - SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO PIS

1. Il Servizio PIS fornito da Poste Italiane consente al Cliente di inizializzare un'operazione di pagamento e quindi disporre un ordine di pagamento a valere sui conti di pagamento di Banche Terze collegati informativamente al Servizio AIS. Il Cliente potrà pertanto effettuare bonifici SEPA a valere sui conti terzi collegati.

2. Le modalità operative del Servizio sono descritte nelle Istruzioni Operative che vengono fornite al momento della richiesta dei Servizi e rese sempre disponibili, nell'edizione tempo per tempo vigente, nell'area pre-login del Sito. Eventuali modifiche o aggiornamenti delle Istruzioni Operative sono comunicate da Poste Italiane al Cliente secondo quanto indicato dal successivo art. 3 della Sezione C.

ART. 2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PIS. MODALITÀ PER PRESTARE O REVOCARE IL CONSENSO ALLA DISPOSIZIONE DI UN ORDINE DI PAGAMENTO

1. Il Servizio Disposizione di Ordine di Pagamento prevede che il Cliente possa inizializzare un ordine di pagamento relativamente ad uno o più conti di pagamento oggetto del Servizio Informazione sui Conti di cui alla precedente Sezione "A", con le modalità descritte al successivo comma.

2. Per inizializzare un ordine di pagamento il Cliente:

a) procede a selezionare, nell'ambiente del Servizio AIS in APP BP, il Rapporto presso Banche Terze a valere sul quale intende inizializzare l'ordine di pagamento e la tipologia di pagamento da inizializzare; tale tipologia verrà selezionata da una lista, visibile all'interno dell'ambiente di Servizio AIS, tempo per tempo aggiornata da Poste Italiane in base al collegamento informatico attivato con le Banche Terze e non scaduto;

b) dopo aver selezionato il Rapporto presso Banche Terze ed il tipo di pagamento che intende inizializzare, provvede a compilare con i dati necessari l'ordine di pagamento da inizializzare e successivamente procede all'autenticazione di tale ordine di pagamento tramite le Credenziali di Banca Terza così come descritto nelle Istruzioni Operative;

3. L'esecuzione dell'ordine di pagamento inizializzato nell'ambiente di Servizio PIS, viene svolta dalla Banca Terza con i limiti e modalità previsti dalla Banca Terza stessa; la revoca della disposizione dell'ordine di pagamento avviene con i limiti e modalità previsti dalla normativa vigente in materia.

4. Le Credenziali di Banca Terza inserite dal Cliente nell'utilizzo del Servizio PIS sono trattate da Poste Italiane con modalità di trasmissione crittografata che non consente a Poste Italiane stessa alcuna accesso e conoscenza delle stesse; ciò, al fine di preservarne integrità e riservatezza.

ART. 3 – MODALITÀ DI RICHIESTA, ATTIVAZIONE E ACCESSO AL SERVIZIO PIS

1. Il Cliente può richiedere il servizio PIS fornito da Poste Italiane mediante sottoscrizione elettronica dell'apposito modulo del Contratto Quadro in APP BP tramite Firma Elettronica Avanzata (FEA).

2. Il Servizio PIS è attivo dalla data in cui il Cliente riceve nell'Area Riservata la comunicazione dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di cui al precedente punto 1.

3. In nessun caso Poste Italiane potrà essere chiamata a rispondere del cattivo o mancato funzionamento del Servizio PIS e/o dei pregiudizi che dovessero derivare al Cliente o a terzi per fatti e cause imputabili ad inefficienza del dispositivo o del servizio di connessione ad Internet, e più in generale ad ogni altro elemento di cui il Cliente è tenuto a dotarsi.

4. Tutte le spese di connessione ad Internet, nonché i costi del dispositivo mobile, sono interamente a carico del Cliente.

ART. 4 – ORARI E DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO PIS

1. Il Servizio PIS è disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24 salvo quanto previsto all'art. 1 Sezione C.

2. Nei giorni festivi o non lavorativi per Poste Italiane e/o per le Banche Terze l'esecuzione dell'ordine di pagamento inizializzato in APP BP tramite il Servizio PIS avverrà con i tempi e modalità previste dalla Banca Terza a valere sul Rapporto presso la Banca Terza sul quale il Cliente intende disporre.

ART. 5 – CONDIZIONI ECONOMICHE

Il presente Contratto Quadro è regolato dalle condizioni economiche riportate nel Foglio Informativo che costituisce parte integrante del Contratto Quadro.

ART. 6 – COMUNICAZIONI PERIODICHE

1. A seguito dell'inizializzazione dell'ordine di pagamento, verrà prodotta e consegnata al Cliente nell'Area Riservata una ricevuta contenente le informazioni sulla conferma del buon esito della disposizione dell'ordine di pagamento indirizzato alla Banca Terza, i dati identificativi dell'operazione di pagamento, l'importo dell'operazione e tutte le spese dovute a Poste Italiane a fronte dell'operazione, distinte, se del caso, per singole voci.

2. Il Cliente, in alternativa alla ricevuta di cui al comma precedente, ha diritto di richiedere un documento che riporti le medesime informazioni e consegnato con cadenza mensile nell'Area Riservata.

SEZIONE C - DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1 – INTERRUZIONI, SOSPENSIONE, MODIFICHE DEI SERVIZI - FORZA MAGGIORE - BLOCCO DEI SERVIZI

1. Poste Italiane può legittimamente sospendere o interrompere il Servizio AIS e/o PIS, senza dover rispondere di alcun danno, nei seguenti casi:

a) esigenze di ordine tecnico (ad esempio: guasti, manutenzioni, sostituzioni di apparecchiature, ecc.);

b) cause di forza maggiore tra le quali si indicano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle dovute a difficoltà o impossibilità di comunicazione, di connessione ad internet, ad interruzione nell'erogazione di energia elettrica, a scioperi del personale, anche di Poste Italiane, che inibiscano la possibilità di ricevere, inviare ed elaborare i flussi elettronici;

c) eventuale disapplicazione delle disposizioni del presente Contratto Quadro non conformi a obblighi di legge o regolamentari, oppure dovuta all'esecuzione di ordini, sentenze, provvedimenti o altri dispositivi emanati da Autorità competenti.

d) fatti di terzi e, in genere, ogni impedimento od ostacolo che non

- possa essere superato con l'ordinaria diligenza da parte di Poste Italiane.
- e) qualora il Cliente non fornisca le informazioni e la documentazione eventualmente richieste (oppure le fornisca in maniera inesatta o incompleta) e Poste Italiane non sia in grado di adempiere ai propri obblighi derivanti da norme di legge tempo per tempo applicabile.
2. Poste Italiane, ove ciò sia ritenuto necessario per garantire l'efficienza e la sicurezza del Servizio AIS e/o PIS, può sospendere il funzionamento ed apportare, in qualunque momento, modifiche al Contratto Quadro ai sensi del successivo art. 2 della presente Sezione C.
3. Il Cliente prende atto che le suddette modifiche possono comportare anche interventi tecnico/operativi od organizzativi con oneri a suo carico.
4. Poste Italiane si riserva la facoltà di bloccare l'utilizzo dei Servizi AIS e/o PIS, sospendendone l'utilizzo, al ricorrere di giustificati motivi connessi a uno o più dei seguenti elementi:
- motivi attinenti alla sicurezza del/i Servizio/i;
 - sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato del/i Servizio/i.
- Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco del/i Servizio/i o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizione di legge o regolamento.

ART. 2 – MODIFICA UNILATERALE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

1. Poste Italiane si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, in presenza di un giustificato motivo, le condizioni economiche e le altre condizioni contrattuali che regolano il/i Servizio/i AIS e/o PIS del presente Contratto Quadro.
2. Le modifiche di cui al comma che precede vengono comunicate espressamente da Poste Italiane al Cliente, con l'indicazione della data di decorrenza delle stesse, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto" con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi.
3. Poste Italiane invia la comunicazione di cui al comma precedente in formato elettronico mediante supporto durevole nell'Area Riservata.
4. Il Cliente ha diritto di recedere senza penalità e senza spese di chiusura dal Contratto Quadro entro la data prevista per l'applicazione della modifica. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. La modifica si intende approvata nel caso in cui il Cliente non receda entro la data prevista per l'applicazione della modifica stessa.

ART. 3 – AGGIORNAMENTO ISTRUZIONI OPERATIVE

Le comunicazioni relative a modifiche o aggiornamenti delle Istruzioni Operative sono inviate in formato elettronico nell'Area Riservata. L'ultima versione aggiornata delle Istruzioni Operative è sempre disponibile sul Sito.

ART. 4 – OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ

1. Cliente si impegna a fornire a Poste Italiane le informazioni e la documentazione che quest'ultima possa legittimamente richiedere al fine di ottemperare ai propri obblighi di legge, ivi incluse le informazioni eventualmente necessarie per finalità connesse al Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231 e s.m.i., nonché le relative disposizioni attuative, nonché a comunicare immediatamente e per iscritto a Poste Italiane, mediante i canali di cui al successivo articolo 8, qualsiasi futura modifica dei predetti dati.
2. Il Cliente ha l'obbligo di accedere in APP BP e utilizzare il/i Servizio/i AIS e/o PIS in conformità con il presente Contratto Quadro. Il Cliente ha l'obbligo di custodire e mantenere segrete le Credenziali Poste per accedere in APP BP e comunicare senza indugio a Poste Italiane, attraverso le modalità indicate nelle Istruzioni Operative, lo smarrimento, il furto o l'uso non autorizzato delle suddette Credenziali non appena ne viene a conoscenza.
3. Il Cliente si impegna ad inserire, nell'utilizzo delle funzionalità del/i Servizio/i AIS e/o PIS soltanto le proprie Credenziali della Banca Terza.
4. Il Cliente è altresì obbligato ad indicare i dati esatti relativi ai soli Rapporti dallo stesso detenuti ed accessibili online presso le Banche Terze, utilizzando il/i Servizio/i AIS e/o PIS nel rispetto del presente Contratto Quadro e delle leggi vigenti. Pertanto il Cliente sarà il solo responsabile nel caso in cui, anche involontariamente, determinasse l'accesso ad informazioni relative ad uno o più conti di pagamento a lui non riconducibili e disponesse ordini di pagamento a valere su tali conti.
5. Poste Italiane si impegna a:
- (i) prestare i Servizi solo a seguito del rilascio del consenso da parte del Cliente con le modalità di cui al precedente articolo 4 del presente Contratto Quadro;
 - (ii) non comunicare e non consentire l'accesso alle Credenziali Poste a

- soggetti terzi ad eccezione del Cliente e a Poste Italiane stessa;
- (iii) non comunicare le Credenziali della Banca Terza fornite dal Cliente a soggetti diversi dal Cliente stesso e dalla Banca Terza e a trasmettere tali credenziali attraverso canali sicuri ed efficienti;
- (iv) identificarsi presso Banca Terza, per ogni sessione di interrogazione e/o accesso al Rapporto presso la Banca Terza, comunicando con la Banca Terza medesima e con il Cliente in maniera sicura;
- (v) fornire al Cliente le Informazioni sui Conti in maniera accurata e corrispondente a quanto da Poste Italiane ottenuto in sede di accesso al Rapporto presso la Banca Terza;
- (vi) accedere soltanto alle informazioni sui Rapporti presso la Banca Terza indicati dal Cliente e sulle operazioni di pagamento effettuate a valere su tali Rapporti, non richiedendo dati sensibili relativi ai pagamenti;
- (vii) non utilizzare, né conservare dati, né accedere per fini diversi dalla prestazione dei Servizi, conformemente alla normativa sulla protezione dei dati personali.

6. Con riferimento al Servizio AIS, Poste Italiane non è responsabile di eventuali informazioni, messe a disposizione del Cliente, non corrette fornite dalla Banca Terza a Poste Italiane stessa.

7. Con riferimento al Servizio PIS, Poste Italiane è responsabile esclusivamente dell'inizializzazione dell'ordine di pagamento impartito dal Cliente nell'ambiente del Servizio PIS, ma non è responsabile dell'esecuzione da parte della Banca Terza del suddetto ordine di pagamento. In caso di operazioni non autorizzate, di mancata, errata o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento inizializzata tramite il Servizio PIS, il Cliente dovrà rivolgersi alla Banca Terza.

ART. 5 – DURATA ED EFFICACIA DEL CONTRATTO QUADRO

1. Il Contratto Quadro è a tempo indeterminato, fermo restando quanto disciplinato in materia di revoca e recesso.
2. Il Contratto Quadro ha effetto a decorrere dalla data in cui il Cliente ha ricevuto nell'Area Riservata la comunicazione di accettazione della sua richiesta di attivazione dei Servizi da parte di Poste Italiane.
3. Il Contratto Quadro in formato elettronico è scaricabile nell'Area Trasparenza. In qualsiasi momento il Cliente può richiedere e ottenere in Ufficio Posta la copia cartacea del Contratto Quadro e del Foglio Informativo aggiornato con le condizioni economiche in vigore.

ART. 6 – REVOCA DELLA RICHIESTA DEI SERVIZI

1. Il Cliente ha facoltà di revocare la sua richiesta relativa ai Servizi, fermo restando la previsione per il Cliente già titolare di Conto Corrente BancoPosta di cui al precedente comma 1 della sezione "Applicabilità del Contratto Quadro", prima che il Contratto Quadro venga perfezionato, contattando l'Assistenza Clienti al numero 800.00.33.22 (dall'Italia) e 02.82.44.33.33 (dall'estero) disponibile dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 20.00.
2. Il Cliente riceverà conferma della revoca della richiesta con comunicazione elettronica in Area Riservata.

ART. 7 – RECESSO

1. Il Cliente ha facoltà di esercitare la sua facoltà di recesso dal Contratto Quadro entro 14 (quattordici) giorni della data di cui al precedente art. 5.2, senza spese di chiusura e senza penalità, inviando con raccomandata AR il modulo disponibile sul Sito, compilato e sottoscritto, al seguente indirizzo: CS OPP Poste Italiane, Piazza Matteotti 2, 80133, Napoli.
2. Nei casi di cui al comma che precede il Cliente è tenuto a pagare l'importo eventualmente dovuto a Poste Italiane per il servizio effettivamente prestato ed a restituire qualsiasi importo che abbia eventualmente ricevuto da Poste Italiane entro 30 (trenta) giorni. Poste Italiane è tenuta a rimborsare al Cliente gli importi da quest'ultimo eventualmente corrisposti entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, ad eccezione dell'importo eventualmente dovuto a Poste Italiane per i servizi effettivamente prestati.
3. Fermo restando quanto previsto al precedente comma 1 del presente articolo, il Cliente ha comunque diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto Quadro, senza penalità e senza spese di chiusura, inviando il modulo disponibile sul Sito con raccomandata AR, compilato e sottoscritto, al seguente indirizzo: CS OPP Poste Italiane, Piazza Matteotti 2, 80133, Napoli.
4. Il recesso avrà efficacia entro tre giorni dall'avvenuto ricevimento da parte di Poste Italiane della comunicazione del recesso da parte del Cliente; fino a tale data il Cliente potrà usufruire delle funzionalità del/i servizio/i AIS e/o PIS.
5. In ogni caso il/i servizio/i AIS e/o PIS viene/vengono automaticamente disattivato/i da Poste Italiane nei casi in cui il Cliente per qualsiasi ragione non sia più in possesso delle sue Credenziali Poste.
6. Poste Italiane può recedere dal Contratto Quadro senza preavviso

qualora vi sia una giusta causa ovvero un giustificato motivo ovvero, in caso non vi sia un giustificato motivo, dando un preavviso scritto non inferiore a 2 (due) mesi, inviando una raccomandata AR all'indirizzo fornito dal cliente nel modulo di richiesta di sottoscrizione del Servizio.

7. In caso di recesso, da parte del Cliente oppure di Poste Italiane, ciascuno ha diritto di esigere il pagamento di tutto quanto sia dovuto dall'altro.

8. I rapporti relativi al Servizio si estinguono in ogni caso col decesso nonché in caso di sopravvenuta incapacità di agire del Cliente purché ne sia stata data comunicazione scritta a Poste Italiane.

ART. 8 – COMUNICAZIONI

Poste Italiane invierà con pieno effetto le comunicazioni relative ai Servizi attraverso i canali di comunicazione a distanza quali, a titolo esemplificativo, "Push notification" in App BP, email all'indirizzo fornito dal Cliente e attraverso le comunicazioni nell'Area Riservata. Resta salva la facoltà di Poste Italiane di prevedere ulteriori canali di comunicazione dandone preventiva comunicazione al Cliente.

Tutte le comunicazioni del Cliente a Poste Italiane devono essere fatte per iscritto e, salvo ove diversamente specificamente previsto dal Contatto Quadro, presentate all'Ufficio Postale presso il quale è intrattenuto il rapporto oppure inviate all'indirizzo del medesimo Ufficio con raccomandata con avviso di ricevimento.

Poste Italiane si riserva di comunicare ulteriori modalità di comunicazione, anche a distanza, eventualmente nel tempo disponibili.

ART. 9 – RECLAMI, RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE. CLAUSOLA DI MEDIAZIONE

1. Il Cliente può avanzare reclamo a Poste Italiane per qualunque questione derivante da presunta inosservanza da parte di Poste Italiane stessa delle condizioni contrattuali che regolano i Servizi. Le condizioni, le modalità e i termini di presentazione del reclamo sono indicati nel "Regolamento del Servizio dei Reclami BancoPosta" e nei FI a disposizione della clientela presso tutti gli Uffici Postali e sul sito internet di Poste Italiane www.poste.it. Poste Italiane risponderà al reclamo entro 15 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del medesimo. Qualora, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla volontà di Poste Italiane, Poste Italiane non sia in grado di rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari, verrà inviata una comunicazione al Cliente indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il Cliente otterrà una risposta definitiva; termine che, in ogni caso, non potrà superare 35 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo.

2. In ogni caso, qualora il Cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo, può presentare – entro un anno dalla data del reclamo – ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del Testo Unico in materia bancaria e creditizia di cui al D. Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e richiamato nei Fogli Informativi, ove ricorrano i presupposti previsti dal regolamento di tale organismo.

3. In ogni caso, ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano insorgere in ordine al Contratto Quadro, in relazione all'obbligo di cui all'art. 5, comma 1 bis, del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire il tentativo obbligatorio di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, Poste Italiane ed il Cliente concordano secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 5 del citato D. Lgs. 28/10 di sottoporre tali controversie al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per le controversie Bancarie Finanziarie e societarie – ADR iscritto al registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia o, previo accordo, ad un altro organismo iscritto al medesimo registro.

La condizione di procedibilità prevista dall'art. 5, comma 1 bis, del D.

Lgs. 28/10 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria può essere alternativamente assolto dal Cliente sperando il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del T.U. mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) di cui al comma 1 del presente articolo.

4. Resta fermo, in ogni caso, il diritto di Poste Italiane e del Cliente di sottoporre le controversie alla competente Autorità Giudiziaria.

5. Il Cliente può presentare esposti alla Banca d'Italia; la proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

ART. 10 – LINGUA

1. Qualora il presente Contratto Quadro, alcuni termini e condizioni ovvero qualsiasi altro documento ad esso relativo siano forniti in una lingua diversa dalla lingua italiana, quest'ultima prevarrà in caso di conflitto.

2. Le comunicazioni di cui al presente Contratto Quadro sono rese in lingua italiana.

ART. 11 – DATI PERSONALI

1. I Dati Personali messi a disposizione di Poste Italiane da parte del Cliente o forniti a Poste Italiane dal Cliente medesimo, verranno trattati nel rispetto della vigente Normativa Privacy ed in conformità a quanto indicato nella Informativa Privacy ex art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 resa al Cliente prima della sottoscrizione del Modulo di Richiesta.

ART.12 – INVALIDITÀ PARZIALE

1. Nel caso in cui uno o più articoli o disposizioni del presente Contratto Quadro siano da ritenersi illeciti o inapplicabili, in tutto o in parte, per effetto di norme di legge, l'invalidità di tale articolo o disposizione non pregiudica la validità di tutti gli altri articoli o disposizioni del Contratto Quadro medesimo.

ART.13 – CESSIONE DEL CONTRATTO QUADRO E/O DI EVENTUALI CREDITI

1. Il Cliente acconsente sin da ora alla cessione da parte di Poste Italiane del Contratto Quadro a terzi, in ogni caso senza che risulti diminuita la tutela dei diritti del Cliente, mediante comunicazione scritta al Cliente.

2. Poste Italiane potrà inoltre cedere a terzi, in tutto o in parte, eventuali crediti e relativi accessori nei confronti del Cliente. Poste Italiane comunicherà per iscritto al Cliente la cessione dei propri crediti e relativi accessori nei confronti del Cliente.

3. Nei casi di cui agli articoli precedenti, il Cliente presta il proprio consenso all'invio ai terzi cessionari di informazioni relative allo stesso.

4. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti, interessi e obblighi nascenti dal Contratto Quadro e qualsiasi tentativo di trasferimento del presente Contratto Quadro o dei diritti, degli interessi o degli obblighi che ne conseguono, senza assenso di Poste Italiane sarà nullo e inefficace.

ART. 14 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

1. I rapporti con il Cliente sono regolati dalla legge italiana.

2. Fermo restando quanto previsto al precedente articolo 7, per ogni controversia che dovesse insorgere tra Poste Italiane e il Cliente con riferimento ai rapporti regolati dal presente Contratto Quadro, il Foro territorialmente competente è quello del luogo di residenza o domicilio a tal fine eletto dal Cliente. Qualora la residenza o il domicilio del Cliente non siano ubicati nel territorio dello Stato, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.