

Comunicazione ai Titolari

Bolzano, 27 aprile 2010

Comunicazione effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 37, 5° comma, del D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11, attuativo della Direttiva 2007/64/CE relativa ai "Servizi di pagamento"

Gentile Titolare, alla luce delle recenti novità normative contenute nel decreto legislativo 27 gennaio 2010 n. 11 e nelle relative disposizioni regolamentari emanate da Banca d'Italia, attuative della Direttiva 2007/64/CE (in materia di prestazione dei "servizi di pagamento"), Le comunichiamo che sono state modificate le condizioni contrattuali che disciplinano i servizi di pagamento utilizzabili mediante la Sua carta prepagata (di seguito "Carta").

In particolare è stato riformulato e/o integrato, rispetto alla versione in Suo possesso, il testo delle condizioni generali del Contratto di adesione relative all'emissione della Carta, al suo utilizzo, allo smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato e blocco della Carta, alle comunicazioni periodiche, al diritto di recesso, alla modifica delle condizioni contrattuali, agli strumenti di risoluzione delle controversie. Le riportiamo integralmente qui di seguito i testi degli articoli riformulati.

EMISSIONE – L'articolo viene integrato dalle seguenti disposizioni:

A ciascun Titolare viene attribuito un numero di Codice Personale Segreto (PIN), generato elettronicamente e pertanto non noto al personale della Banca. La Banca garantisce la massima riservatezza nella predisposizione del PIN ed è tenuta a non rivelarlo a terzi. Il PIN verrà consegnato a Titolare presso lo sportello della Banca, oppure spedito separatamente dalla Carta in un plico sigillato a cura e responsabilità della Banca. Il PIN deve restare segreto e non deve essere annotato sulla Carta, né conservato insieme con quest'ultima o con documenti del Titolare. Il Titolare è tenuto a custodire con cura il PIN e la Carta.

UTILIZZO – L'articolo viene integrato dalle seguenti disposizioni:

L'ordine di pagamento impartito tramite la Carta non può essere revocato dal Titolare dopo che quest'ultimo ha dato il suo consenso ad eseguire l'operazione. La valuta dell'addebito è quella del giorno di esecuzione dell'operazione di pagamento. La Banca si riserva di non eseguire gli ordini di pagamento che risultassero irregolari. Di tali irregolarità e delle motivazioni che hanno riportato al rifiuto la Banca darà comunicazione al Titolare mediante Tecniche di Comunicazione a Distanza (di seguito "T.C.D."). In caso di rifiuto obbiettivamente giustificato ad eseguire un ordine di pagamento, la Banca comunicherà al Titolare con la massima sollecitudine ed in ogni caso non oltre la fine della giornata operativa successiva al momento in cui la Banca ha ricevuto l'autorizzazione, anche mediante T.C.D., l'eventuale rifiuto all'esecuzione. La spesa della comunicazione ora detta, solo nel caso in cui il rifiuto sia obbiettivamente giustificato, è a carico del Titolare in base a quanto previsto nell'art. CONDIZIONI ECONOMICHE. Il pagamento di beni e/o servizi acquistati all'estero dovrà avvenire in valuta di conto al cambio determinato all'atto della data di conversione nel rispetto degli accordi internazionali e delle condizioni applicate dai circuiti.

SMARRIMENTO – SOTTRAZIONE

1 – Comunicazioni – Nel caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato della carta il Titolare è tenuto a darne immediata comunicazione telefonando al numero d'assistenza 199.824.834 i cui costi sono comunicati al momento della chiamata (per le chiamate dall'estero comporre il numero +39.010.8.607.607), o bloccando la carta accedendo all'Area Riservata del sito della propria Carta, e facendo seguire entro 30 giorni una comunicazione scritta trasmessa con lettera raccomandata A/R a Q.N. Financial Services SpA – Servizio Assistenza Clienti PLUTON Card - Casella Postale 1093 Genova Centro - 16121 - Genova, corredata di una copia della denuncia presentata alle competenti Autorità (Polizia o Carabinieri).

2 – Responsabilità del Cliente – In caso di furto, smarrimento o appropriazione indebita della Carta il Titolare, salvo il caso di frode, non risponde del suo uso indebito o illecito intervenuto dopo il ricevimento della comunicazione di cui al paragrafo 1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente se la Banca non ha assicurato al Titolare, mediante strumenti adeguati, la possibilità di eseguire la comunicazione di cui al paragrafo 1. Per le operazioni eseguite prima del ricevimento della comunicazione di cui al paragrafo 1, il Titolare risponderà entro il limite di € 150,00 (centocinquanta/00), salvo il caso in cui lo stesso abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo della Carta (ad esempio il PIN). Qualora invece abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più degli obblighi sanciti a suo carico dal contratto con dolo o colpa grave, il Titolare sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di € 150,00 (centocinquanta/00).

3 – Operazione di pagamento non autorizzata o inesatta – Non appena venuto a conoscenza di una operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, il Titolare senza indugio, e comunque non oltre 13 mesi dalla data dell'addebito, ne dà comunicazione alla Banca al fine di ottenerne la rettifica. Il termine di 13 mesi non opera se la Banca ha omesso di fornire o mettere a disposizione del Titolare le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per i servizi di pagamento. Fatto salvo quanto indicato nel primo capoverso di questo articolo, nel caso di operazione non autorizzata o inesatta, la Banca effettua immediatamente la rettifica dell'operazione. Nel caso di motivato sospetto di frode, la Banca può tuttavia sospendere la rettifica dell'operazione dandone immediata comunicazione al Titolare. Resta salva la facoltà della Banca di dimostrare l'esattezza e/o l'autorizzazione dell'operazione di pagamento anche in un momento successivo, ripristinando così la transazione.

4 – Blocco della Carta – Per motivi di sicurezza, di sospetto uso fraudolento o non autorizzato della Carta o di aumento del rischio di mancato pagamento da parte del Titolare, la Banca ha facoltà di procedere in qualunque momento al blocco della Carta, dandone motivata comunicazione al Titolare, in anticipo, ove possibile, o immediatamente dopo, anche con T.C.D. Venuti meno i motivi di blocco la Banca provvede a riattivare o rimettere la Carta.

COMUNICAZIONI PERIODICHE ALLA CLIENTELA - L'articolo viene integrato con il seguente paragrafo:

COMUNICAZIONI RELATIVE ALLE SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

La Banca fornisce al Titolare, con frequenza mensile e gratuitamente salvo le eventuali

deroghe consentite per legge, le informazioni dovute relative alle singole operazioni di pagamento effettuate con la Carta, mettendole a disposizione del Titolare nell'Area Riservata del sito internet della Carta. Il presente contratto è concluso in lingua italiana e le relative comunicazioni nel corso del rapporto sono effettuate in lingua italiana. Il Titolare ha il diritto di ottenere, in qualsiasi momento del rapporto, copia di questo contratto e del documento di sintesi aggiornato.

RECESSO

Il Titolare ha facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A/R inviata a Q.N. Financial Services SpA – Servizio Assistenza Clienti PLUTON Card - Casella Postale 1093 Genova Centro - 16121 Genova e allegando la Carta opportunamente tagliata. La suddetta comunicazione dovrà contenere esplicita richiesta di rimborso debitamente sottoscritta unitamente alla chiara indicazione della Banca presso la quale il Titolare desidera che venga accreditato l'eventuale importo residuo e le relative coordinate IBAN complete. Il Titolare potrà ottenere il rimborso della disponibilità sulla Carta alle condizioni pattuite. Il rimborso non avrà luogo qualora la disponibilità residua sulla Carta sia inferiore ai costi di rimborso e comunque per somme inferiori ai 10 euro al lordo delle spese di rimborso. Restano, comunque, ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare anteriormente alla data di efficacia del recesso, con conseguente obbligo di soddisfare, in contanti ed in unica soluzione, ogni debito nei confronti della Banca. La Banca è comunque sin d'ora espressamente autorizzata a trattenerne quanto di sua spettanza a valere sulla disponibilità esistente nella Carta. La Banca può recedere dal contratto con un preavviso di 2 (due) mesi e senza alcun onere per il Titolare. Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, anche mediante T.C.D. e senza oneri per il Titolare. In caso di recesso della Banca il Titolare è tenuto a restituire immediatamente la Carta. Qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi dell'art. 33, comma 3, del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, la Banca ha facoltà di recedere dal contratto senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Titolare. In caso di recesso della Banca o del Titolare la quota annuale relativa all'utilizzo della Carta verrà rimborsata a quest'ultimo in modo proporzionale rispetto al periodo non goduto.

MODIFICHE A CONDIZIONI

Ogni modifica del contratto e/o del documento di sintesi viene proposta e comunicata dalla Banca per iscritto e con l'indicazione evidente della formula "proposta di modifica del contratto", con almeno 2 (due) mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista. La Banca comunicherà al Titolare la proposta di modifica, specificando che in assenza di espresso rifiuto del Titolare stesso, la proposta si intenderà accettata e che il Titolare, una volta ricevuta tale comunicazione, avrà facoltà di recedere dal contratto immediatamente e senza spese, prima della data prevista per l'applicazione della modifica.

LEGGE APPLICABILE, FORO COMPETENTE E RECLAMI

Il presente contratto è disciplinato dalla legge italiana. Per qualunque controversia concernente l'interpretazione e/o l'esecuzione del contratto è competente in via esclusiva il Foro di Bolzano, salva l'ipotesi in cui il Titolare rivesta la qualità di consumatore, nel qual caso il Foro competente è quello di residenza o domicilio del consumatore medesimo. Nel caso in cui sorga una controversia tra il Titolare e la Banca relativa all'interpretazione ed esecuzione del contratto, il Titolare – prima di adire l'Autorità Giudiziaria – ha la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi commi. I reclami, presentati esclusivamente per iscritto, vanno inviati a mezzo lettera raccomandata A.R. al seguente indirizzo: Q.N. Financial Services SpA - Servizio Assistenza Clienti PLUTON Card, Ufficio Reclami – Casella Postale 1093 Genova Centro - 16121 Genova. L'Ufficio Reclami risponde entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo. Se il Titolare non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al Giudice, ha il diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia (per le ipotesi di violazione delle disposizioni di cui ai Titoli II "Diritti ed obblighi delle parti" e IV "Trasparenza delle condizioni contrattuali ed obblighi informativi" del decreto legislativo del 27 gennaio 2010 n. 11) ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali, quali l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca o a Q.N. Financial Services SpA. Il Titolare può altresì far ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario: in caso di controversia con la Banca, il Titolare può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca medesima, grazie all'assistenza di un Conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Roma, via delle Botteghe Oscure, 54, sito internet www.conciliatorebancario.it. Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del Titolare di rivolgersi in qualunque momento all'Autorità Giudiziaria.

Nel caso di inosservanza da parte della Banca degli obblighi di trasparenza previsti per l'esecuzione di servizi di pagamento dal Testo Unico Bancario (TUB) e dalle relative Istruzioni di vigilanza, nonché dal D.lgs. n. 11/2010, di recepimento della direttiva PSD, sono alla Banca stessa applicate le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'art. 144 del TUB e dall'art. 32 del predetto D.lgs. n. 11/2010.

Restano invariate le condizioni economiche applicate alla Sua Carta, ad eccezione di quelle interessate dalla normativa in oggetto:

- Comunicazione del rifiuto giustificato all'operazione di pagamento: € 2,00 (due euro)

La informiamo che le modifiche alle condizioni contrattuali comunicate con la presente si considereranno da Lei approvate qualora Lei non receda dal contratto, mediante raccomandata A/R, entro 60 giorni dal ricevimento di questa comunicazione. Nel caso in cui decida di recedere, Le comunichiamo che non Le verranno applicati oneri superiori a quelli che Lei avrebbe sostenuto in base alle vecchie condizioni contrattuali.

La informiamo infine che potrà acquisire senza spese il testo completo del nuovo contratto aggiornato alla luce delle citate normative sul sito web della Sua Carta.

Cordialmente,

Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA