

CONDIZIONI GENERALI**Art. 1 – Oggetto del Servizio**

Questo Servizio regola i rapporti a distanza tra la Banca ed il Cliente e consente al Cliente titolare di questo contratto di effettuare le operazioni di interrogazione e/o di disposizione attualmente disponibili, o che la Banca Nazionale del Lavoro (di seguito denominata "Banca") potrà rendere disponibili. Il Servizio è attivo su tutti i rapporti di cui il Cliente stesso sia, ora e in futuro, intestatario o cointestatario, (per i soli casi di cointestazioni a firme disgiunte). L'operatività a distanza potrà avvenire attraverso i servizi di Banca telefonica, Banca via Internet e Banca via Telefono cellulare (in seguito denominati congiuntamente "Servizi" e separatamente "Servizio") e/o attraverso le modalità alternative/aggiuntive che venissero in futuro rese disponibili dalla Banca (WebTV, PDA e altro).

Al presente servizio è, altresì, associata – attraverso l'utilizzo degli strumenti di sicurezza come firma elettronica avanzata – la funzione di sottoscrizione di documenti contrattuali per l'acquisto di prodotti bancari, finanziari e assicurativi e di servizi strumentali ai predetti prodotti collegati.

Art. 2 – Utilizzo dei Servizi

Il Cliente può utilizzare i Servizi in relazione ai rapporti di conto corrente, deposito titoli, gestioni patrimoniali, carte di debito e/o credito, assicurazioni vita, finanziamenti e prestiti, portafoglio commerciale e altri rapporti resi disponibili attraverso questi Servizi. Il Cliente può, inoltre, sottoscrivere - se previsto - prodotti bancari e/o assicurativi e di altro genere, a condizione che egli stesso risulti come intestatario o cointestatario a firme disgiunte.

Art. 3 – Condizioni economiche

Le condizioni economiche applicate ai Servizi disciplinati da questo contratto, sono quelle riportate nel Documento di Sintesi che costituisce frontespizio e parte integrante di questo contratto.

Le condizioni economiche delle singole operazioni effettuate mediante i Servizi, sono previste nei singoli contratti che disciplinano i rapporti cui le operazioni si riferiscono (es. costo del bonifico previsto nel contratto di conto corrente).

Art. 4 – Disfunzioni del Servizio

Le comunicazioni informative o l'esecuzione degli ordini potranno non essere effettuate a seguito di mal funzionamento del sistema, degli impianti telefonici ed elettronici o di situazioni e circostanze non attribuibili alla Banca o non prevedibili dalla stessa.

Art. 5 – Sospensione del Servizio

Il Servizio potrà essere sospeso o abolito in qualunque momento se eventi connessi con l'efficienza e/o la sicurezza del Servizio stesso lo rendono necessario e senza responsabilità della Banca per temporanee interruzioni non comunicate preventivamente.

Art. 6 – Durata del contratto e recesso

Questo contratto è a tempo indeterminato. La Banca può operare temporanee sospensioni dei Servizi, anche in via separata, con effetto immediato, in presenza di un giustificato motivo.

La Banca può recedere dal contratto mediante comunicazione al Titolare, con un preavviso di 60 giorni, oppure anche senza preavviso, in presenza di un giustificato motivo. Il Titolare può, invece, recedere in qualsiasi momento da questo contratto.

La Banca, in caso di recesso, rimborsa al Titolare la quota residua di canone per il periodo successivo all'estinzione del contratto (in misura proporzionale ai mesi non goduti).

Nel caso di recesso di una delle parti, il Cliente dovrà restituire alla Banca gli strumenti di sicurezza, oltre che ogni altro materiale che gli è stato consegnato in precedenza.

Nel caso, di recesso o estinzione di uno o più contratti relativi ai rapporti su cui è attivo questo Servizio, l'operatività dello stesso rimane attiva per i restanti rapporti, purché tra questi sia compreso il conto corrente di regolamento e/o una carta di credito. In caso di recesso o estinzione di tutti i rapporti bancari, questo contratto si considera automaticamente risolto.

Art. 7 – Strumenti di sicurezza, cautele nell'utilizzo degli stessi e riconoscimento del Cliente

La Banca consegna al Cliente gli strumenti di sicurezza, attraverso la cui esclusiva verifica il Cliente viene identificato dalla Banca, necessari per accedere ai Servizi, nonché per sottoscrivere informaticamente (con l'utilizzo della firma elettronica avanzata generata da tali strumenti di sicurezza) nuovi contratti relativi ad ulteriori prodotti e servizi.

Tali strumenti, che restano di proprietà della Banca, sono di uso strettamente personale, non possono essere ceduti a terzi e non devono essere conservati insieme. Il Cliente, sarà responsabile, di ogni conseguenza dannosa derivante dall'utilizzo indebito o non autorizzato degli strumenti di sicurezza da parte di chiunque, oltre che del loro smarrimento o sottrazione. Nel caso di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato, il Cliente deve:

a) comunicare immediatamente alla Banca l'accaduto tramite qualsiasi mezzo;

b) denunciare lo smarrimento o la sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato alle Autorità competenti. Una copia della denuncia dovrà essere conservata dal Titolare; infatti, la Banca può richiedere copia della denuncia entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato.

Per le operazioni di pagamento disciplinate nella Sezione relativa alle Condizioni Speciali relative ai servizi di incasso e pagamento (es. bonifici) del contratto di conto corrente firmato dal Cliente, il Cliente stesso:

- fino al momento della ricezione da parte della Banca della comunicazione di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato, sopporta la perdita derivante dall'utilizzo indebito degli strumenti di sicurezza conseguente a questi eventi, entro il limite di 150 EURO; invece, il Cliente sopporta tutte le perdite, senza applicazione del limite dei 150 EURO, se il Cliente stesso ha agito con dolo o colpa grave ovvero non ha adottato le misure idonee a garantire la sicurezza;
- dopo la comunicazione di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato, non sopporta le perdite a meno che abbia agito in maniera fraudolenta;
- in ogni caso, il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate, senza il limite dei 150 euro, se ha agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non ha utilizzato gli strumenti di sicurezza in conformità a questo contratto ovvero non ha comunicato, secondo le modalità appositamente previste, lo smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato,

Prima di ottenere informazioni e/o disporre operazioni, il Cliente dovrà comunicare, se richiesto dalla Banca, i dati relativi agli strumenti di sicurezza mediante i quali la Banca identificherà il Cliente. La Banca, al momento della ricezione della comunicazione tramite telefonata o tramite rete telematica (denominata "Internet"), ha unicamente il dovere di verificare che il soggetto che richiede l'informazione e/o dispone l'operazione si qualifichi e consenta la sua identificazione attraverso gli strumenti di sicurezza forniti. Di conseguenza, una volta che la Banca ha assolto questo dovere, la disposizione richiesta si considera regolarmente conferita dal soggetto titolare degli strumenti di sicurezza, i cui dati sono stati comunicati tramite internet o telefonicamente. In ogni caso, la Banca non è responsabile nei confronti del Cliente di ogni conseguenza dannosa derivante dall'utilizzazione del Servizio che non sia dovuta al mancato assolvimento del dovere di identificazione sopra indicato. Per ragioni di tutela della sicurezza, gli strumenti di sicurezza forniti possono essere periodicamente sostituiti dalla Banca. In particolare, ai fini di una verifica delle comunicazioni intercorse, il Cliente prende atto e accetta che la Banca registra le conversazioni telefoniche su nastro magnetico o altro supporto analogo, anche a fini probatori.

Art. 8 – Norme integrative del contratto

Per quanto non specificatamente disciplinato in questo contratto, si richiamano le norme che regolano i singoli contratti già sottoscritti dal Cliente per i rapporti su cui è attivo questo Servizio, purché non incompatibili.

Art. 9 – Lingua del contratto

Questo contratto è redatto in lingua italiana.

Art. 10 – Disponibilità delle informazioni ed invio delle comunicazioni.

La Banca fornisce al Cliente gratuitamente, mediante i Servizi di cui al presente contratto, le informazioni relative alle operazioni bancarie disposte tramite i Servizi stessi.

L'invio di lettere o documenti di sintesi,

le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione in forma cartacea della Banca saranno fatti al Cliente con pieno effetto al domicilio indicato all'atto della apertura del rapporto oppure fatto conoscere successivamente per iscritto. In alternativa alla forma cartacea, qualora l'operatività di questo contratto lo consenta, è in facoltà del Cliente scegliere di ricevere le comunicazioni periodiche di trasparenza relative allo svolgimento del rapporto contrattuale, nonché altre eventuali comunicazioni inerenti detto rapporto, in forma elettronica, c.d. "Servizio di dematerializzazione"; le modalità dell'utilizzo della forma elettronica sono comunicate al Titolare all'atto dell'adesione al "Servizio di dematerializzazione" predetto. In ogni momento del rapporto il Cliente ha diritto di modificare la tecnica di comunicazione utilizzata (cartacea o elettronica). L'adesione al "Servizio di dematerializzazione", così come la facoltà di modifica della tecnica di comunicazione, può essere effettuata con richiesta inviata alla Banca anche in forma elettronica.

In qualsiasi momento del rapporto contrattuale, il Cliente ha diritto, su sua richiesta, di ricevere copia di questo contratto.

Art. 11 – Gestione dei Reclami

Per eventuali contestazioni relative all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, Via Vittorio Veneto 119, 00187 Roma, indirizzo e-mail reclami@bnlmail.com che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di

ricorrere all'autorità giudiziaria, può alternativamente:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organo competente per le controversie relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio

2007, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Banca. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria.

- attivare, presso il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it) ovvero presso altri organismi di conciliazione accreditati, qualunque sia il valore della controversia – sia congiuntamente alla Banca che in autonomia– una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la Banca per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.
- attivare presso il suddetto Conciliatore Bancario Finanziario, qualunque sia il valore della controversia, una procedura arbitrale (ai sensi degli artt. 806 e ss. del c.p.c), a norma del Regolamento da esso emanato, consultabile sul predetto sito.

Ai sensi della normativa vigente, per la grave inosservanza degli obblighi previsti dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 - emanato in attuazione della Direttiva CE 2007/64 in materia di servizi di pagamento e delle relative misure di attuazione - sono previste sanzioni nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento, incluso, in caso di reiterazione delle violazioni, la sospensione dell'attività di prestazione di servizi di pagamento.

Sono previste, inoltre, sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, oltre che nei confronti dei dipendenti del prestatore di servizi di pagamento o di coloro che operano nell'organizzazione di quest'ultimo, anche sulla base di rapporti diversi dal lavoro subordinato.

Art. 12 – Clausola sospensiva

Gli effetti del contratto, nel caso in cui non è collocato allo sportello, sono sospesi fino all'esito positivo della valutazione, che la Banca effettuerà sui presupposti necessari per l'erogazione di questo Servizio. La Banca comunicherà l'esito positivo della valutazione, con qualsiasi mezzo idoneo, incluso attraverso l'effettivo svolgimento delle successive attività connesse al Servizio/operazione.

In caso di valutazione negativa, il contratto non acquisterà alcuna efficacia e il Cliente dovrà restituire alla Banca gli eventuali strumenti di sicurezza forniti per la fruizione del Servizio stesso.

Art. 13 – Variazione delle condizioni economiche e contrattuali

La Banca può modificare unilateralmente le condizioni economiche e normative di contratto oltre che le relative informazioni. La Banca comunica queste modifiche al Cliente in forma scritta o mediante altro supporto durevole da lui accettato in precedenza, con preavviso minimo di due mesi rispetto all'applicazione della modifica. Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto entro lo stesso termine senza spese ed altri oneri. Le comunicazioni della Banca potranno essere effettuate mediante l'invio al domicilio o alla casella di messaggistica elettronica messa a disposizione dalla Banca al Cliente. Se il Cliente non esercita il diritto di recesso, nei termini indicati, le modifiche comunicate si riterranno accettate.

CONDIZIONI SPECIALI

Art. 1 – Operatività tramite funzionalità di tipo informativo e dispositivo attraverso il Servizio *Banking e Trading*

Le informazioni sono fornite attraverso l'utilizzo di uno dei Servizi prescelti, tenuto conto della situazione del rapporto al momento della richiesta, considerando inoltre le possibili modifiche per effetto della definitiva registrazione delle operazioni eseguite durante la giornata lavorativa. L'operatività bancaria è riferita ai prodotti e ai servizi resi disponibili, anche in seguito, e comunicati sul sito o alla casella di messaggistica elettronica messa a disposizione dalla Banca al Cliente, oppure al domicilio del Cliente. Il Cliente, inoltre, potrà prendere visione dei prodotti e dei servizi offerti dalla Banca, oltre che sottoscrivere - se previsto - prodotti bancari e/o assicurativi e di altro genere, a condizione che egli stesso risulti come intestatario o cointestatario a firme disgiunte. Il Cliente, nell'utilizzo di ciascun Servizio, accetta : di riconoscere, da subito, la validità degli addebiti e degli accrediti operati dalla Banca in seguito all'utilizzo dei Servizi.

-Con riferimento alle operazioni dispositive, il Cliente è consapevole che queste saranno eseguite a fronte dei saldi disponibili dei conti ed entro i limiti operativi assegnati.

Art. 2 – Banca via Internet – *Banking*

I Servizi Internet sono in funzione dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di ogni giorno dell'anno, tranne per quanto diversamente comunicato dalla Banca (con apposite comunicazioni scritte o mediante indicazioni sulle pagine del sito Internet) o a causa di quanto previsto dalle condizioni generali di questo contratto (Artt. 5 e 6).

Art. 3 – Banca via Internet – *Trading*

Il Cliente potrà conferire gli ordini relativi ai servizi di investimento secondo le modalità e le condizioni previste dal contratto di negoziazione, ricezione e trasmissione di ordini su strumenti finanziari (di seguito denominato "Contratto di negoziazione") già firmato o che provvederà a firmare. Fermo restando quanto previsto dal "Contratto di

negoziazione" e con particolare riguardo al conferimento degli ordini secondo quanto previsto dallo stesso, il Cliente potrà impartire gli ordini su strumenti finanziari anche mediante computer, prendendo atto che le modalità di esecuzione "online" potranno indurlo a moltiplicare, anche nell'ambito della stessa giornata, il numero delle operazioni e conseguentemente i rischi connessi, con evidente incidenza anche sulle commissioni dovute.

Inoltre, in caso di eventuali cadute, anche temporanee, del sistema automatizzato "Trading online", è a disposizione del Cliente il Servizio Banca telefonica - regolamentato in questa Sezione (Operatività Banca telefonica) - da utilizzare come canale alternativo per la negoziazione e la verifica dello stato degli ordini impartiti. L'utilizzo del Servizio Banca telefonica comporta l'applicazione di tutte le norme e condizioni relative al Servizio stesso. L'operatività del Servizio può essere limitata a specifici strumenti finanziari e mercati; inoltre il Cliente riceverà tempestivamente le relative comunicazioni attraverso il sito, la casella di messaggistica elettronica messa a disposizione dalla Banca al Cliente oppure al domicilio indicati da lui stesso. La Banca rispetta gli obblighi di attestazione degli ordini previsti dal vigente "Regolamento Intermediari" della Consob (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa), tramite la stessa rete Internet e con modalità tecniche che consentono al Cliente di disporre dell'attestazione su supporto duraturo. Nell'ambito di questo Servizio, la Banca può avvalersi di soggetti terzi per fornire al Cliente alcune informazioni relative alla prestazione del Servizio stesso. La Banca risponde unicamente della scelta relativa al soggetto incaricato di fornire le informazioni e non è responsabile per nessuna conseguenza che dovesse derivare al Cliente dalle informazioni fornite dai soggetti incaricati.

Art. 4 – Banca telefonica (*Banking - Trading*)

La Banca risponde alle richieste di informazioni ed esegue le disposizioni impartite secondo gli orari e le modalità comunicate al Cliente, attraverso il risponditore telefonico automatico. Le operazioni sono eseguite, di regola, in tempo reale, salvo diversa disposizione del Cliente. Tuttavia, se tali disposizioni vengono impartite alla Banca in circostanze di indisponibilità del sistema, queste potranno essere accolte come prenotazioni ed immediatamente eseguite al ripristino della normale funzionalità. Le operazioni, invece, non eseguibili in tempo reale - anche a causa di limiti di orario - vengono effettuate dalla Banca trascorso il tempo strettamente necessario per provvedere. Il Servizio può comportare la necessità di integrare la disposizione telefonica e/o la sua esecuzione - secondo quanto previsto dalle vigenti norme di legge e/o di regolamento - con preventiva o successiva documentazione scritta da produrre a cura di una o di entrambe le parti contrattuali.

La Banca, anche nell'interesse del Cliente, potrà non dare corso alla richiesta telefonica in caso di gravi e fondati motivi di sospetto sulla regolarità della richiesta. In ogni caso, se lo ritiene opportuno, la Banca può richiedere al Cliente ulteriori precisazioni (es. conferma scritta, notizie, informazioni, ecc.), prima di eseguire l'operazione. La Banca può anche porre limiti operativi (es. limiti di importo) alle disposizioni consentite con questo Servizio.

Art. 5 – Banca via telefono cellulare (*Banking - Trading*)

Quando l'operatività via telefono cellulare sarà attivata, il Cliente potrà accedere ai Servizi messi a sua disposizione, di volta in volta, attraverso un apparecchio telefonico cellulare.