

**Sezione I – Disposizioni generali****Art. 1 - Definizioni e interpretazione**

- In aggiunta ai termini ed espressioni definiti in altre clausole della documentazione contrattuale, i seguenti termini ed espressioni avranno il significato di seguito indicato:
  - "Banca": IW Bank Spa;
  - "Cliente"/"Clienti": il/i titolare/titolari della moneta elettronica che utilizza/utilizzano ed accetta/accettano la moneta elettronica come mezzo di pagamento;
  - "Cliente-professionista"/"Clienti-professionisti": i Clienti che esercitano un'attività imprenditoriale e/o professionale e che accettano la moneta elettronica per il regolamento delle loro transazioni commerciali;
  - "Codici di sicurezza": il sistema dei codici (userid, password ecc.) assegnato a ciascun Cliente per accedere ed utilizzare i servizi;
  - "Contratto a distanza": il presente contratto quando concluso tra la Banca e il Cliente nell'ambito di un sistema di prestazione di servizi a distanza organizzato dalla Banca, che impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza (internet, posta elettronica, telefono ecc.);
  - Codice del consumo: il decreto legislativo 6 novembre 2005 n. 206 e successive modifiche e integrazioni;
  - "Documentazione contrattuale": il modulo di sottoscrizione, le condizioni generali di contratto e gli allegati che disciplinano la moneta elettronica e la prestazione del servizio da parte della Banca;
  - "Moneta elettronica": un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti della Banca memorizzato su un dispositivo elettronico della Banca medesima, emesso previa ricezione di fondi di valore non inferiore al valore monetario emesso e accettato come mezzo di pagamento anche dagli altri Clienti;
  - "Normativa antiriciclaggio": il decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 e successive modificazioni e i relativi provvedimenti attuativi emanati dalle competenti Autorità, nonché ogni altro provvedimento tempo per tempo vigente in materia di antiriciclaggio;
  - "Parti": la Banca e il Cliente;
  - "POS Virtuale": è l'interfaccia grafica che, attraverso il collegamento a un processor di pagamenti, permette al cliente di vendere beni e servizi;
  - "Ricarica della moneta elettronica": l'accredito di fondi a favore della Banca destinati all'emissione di moneta elettronica a nome del Cliente successivo al perfezionamento del contratto ovvero i pagamenti effettuati a favore del Cliente da parte di altri Clienti;
  - "Servizio/Servizi": le funzionalità tecnico-operative connesse con la moneta elettronica e con il suo utilizzo da parte del Cliente;
  - "Tecniche di comunicazione a distanza": qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea degli incaricati della Banca e del Cliente, può essere impiegato per la commercializzazione a distanza di un servizio tra le parti;
  - "Transazioni commerciali": le vendite di beni e/o le prestazioni di servizi dei Clienti-professionisti a favore degli altri clienti;
  - "TUB": D. lgs. 1° settembre 1993 e successive modificazioni e integrazioni recante il testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia.
- Salvo che il contesto richieda diversamente, i termini e le espressioni di cui al precedente comma 1 assumono il significato ivi specificato indipendentemente dal carattere maiuscolo o minuscolo ovvero dal numero singolare o plurale utilizzati nella documentazione contrattuale.
- Le rubriche degli Articoli e degli Allegati del presente contratto non hanno valore interpretativo costituendo semplici ripartizioni di convenienza e di più agevole lettura.
- La documentazione contrattuale è regolata e dovrà essere interpretata in base alla legge italiana.

**Art. 2 - Oggetto**

- La Banca emette moneta elettronica ai sensi dell'art. 114-bis del TUB, secondo le condizioni, modalità e termini specificati nella documentazione contrattuale.

**Art. 3 - Dichiarazioni preliminari**

- Il modulo di sottoscrizione e gli allegati sono parte integrante e necessaria della documentazione contrattuale.
- Il Cliente dà atto di essere stato preventivamente informato dalla Banca che:
  - i fondi messi a disposizione della Banca per l'emissione della moneta elettronica non costituiscono depositi del Cliente e non sono coperti dal sistema di garanzia dei depositi;
  - la Banca non corrisponde interessi sui fondi messi a sua disposizione per l'emissione della moneta elettronica a nome del Cliente;
  - la Banca è italiana e rivolge la propria offerta del servizio di moneta elettronica esclusivamente al pubblico italiano. Il cliente è consapevole che il rapporto con la Banca sarà in ogni caso disciplinato dalla legge italiana e assoggettato alla giurisdizione italiana.
  - qualora egli sia un Cliente diverso dal Cliente-professionista, ha diritto di recedere entro il termine di quattordici giorni dalla conclusione di questo contratto senza penali e senza dover indicare alcuna motivazione alla Banca, nel caso di contratto a distanza. Ai fini della decorrenza del diritto di recesso, il Cliente dà atto di aver ricevuto, prima della conclusione del contratto, le condizioni contrattuali e le informazioni di cui all'art. 67-undecies del Codice del consumo (anche attraverso il foglio informativo di cui alla delibera CICR del 4 marzo 2003). Il Cliente esercita il diritto di recesso inviando alla Banca presso la sua sede legale in Milano via Cavriana n. 20 una lettera raccomandata con avviso di ricevimento;
  - la Banca si limita a prestare un servizio di pagamento a favore dei Clienti, con la conseguenza che la Banca medesima è del tutto estranea ai rapporti instaurati o che saranno instaurati tra il Soggetto che effettua il pagamento e il Cliente che riceve il pagamento.
  - La Banca ha il diritto di addebitare di propria iniziativa il conto del Cliente, anche nell'interesse di terzi, di quanto già corrisposto per eventuali contestazioni o reclami relativi a rapporti instaurati tra il Soggetto che effettua il pagamento e il Cliente che lo riceve.
  - La moneta elettronica emessa a fronte di pagamenti o alimentazioni finanziate da carte di pagamento sarà accreditata sul conto di destinazione dopo 48 ore dalla data dell'operazione.
- I Clienti, diversi dai Clienti-professionisti, danno atto e garantiscono, nel caso in cui ricevano pagamenti a mezzo POS Virtuale:
  - che la vendita di beni e/o servizi ha natura occasionale e non configura lo svolgimento di alcuna attività imprenditoriale e/o professionale;
  - che la vendita di beni e/o servizi è legittima e non è soggetta a limitazioni e/o restrizioni di qualunque tipo in forza delle disposizioni normative tempo per tempo vigenti;
- Il Cliente prende atto ed accetta che con la sottoscrizione del presente contratto si impegna anche a favore degli altri Clienti ai sensi dell'art. 1411 cod. civ. ad accettare la moneta elettronica come mezzo di pagamento.

**Art. 4 - Emissione della moneta elettronica**

- L'emissione della moneta elettronica a nome del Cliente è subordinata:
  - alla registrazione del Cliente nelle apposite pagine del sito internet della Banca, ove la Banca mette a disposizione del Cliente, tra l'altro, la documentazione contrattuale relativa alla moneta elettronica nonché ogni altra notizia o informazione richiesta dalle disposizioni normative tempo per tempo vigenti;
  - alla ricezione da parte della Banca della documentazione contrattuale debitamente compilata e sottoscritta in ogni sua parte;
  - alla identificazione e all'espletamento degli obblighi di adeguata verifica del Cliente in conformità alla normativa antiriciclaggio.
- Successivamente all'espletamento di tutti gli adempimenti di cui al precedente comma 1 di questo articolo 4, la Banca mette a disposizione del Cliente i codici di sicurezza che consentono al Cliente medesimo attraverso apposito collegamento alla rete internet di:
  - consultare la sua disponibilità di moneta elettronica, le movimentazioni effettuate nonché i pagamenti ricevuti;
  - disporre della moneta elettronica per effettuare i pagamenti secondo le modalità e i termini previsti dalla documentazione contrattuale;
  - esercitare il diritto di ottenere il rimborso della parte di moneta elettronica non utilizzata.
- Le modalità tecniche che tempo per tempo consentono al Cliente di svolgere le operazioni di cui al precedente comma 2 sono rese note dalla Banca in apposite pagine del proprio sito internet.
- La Banca emette moneta elettronica a favore del Cliente per importi denominati in Euro corrispondenti agli importi delle disponibilità liquide preventivamente ricevuti dalla Banca medesima.
- La ricarica della moneta elettronica viene effettuata mediante: (i) trasferimento di fondi alla Banca secondo le modalità tecniche e le istruzioni tempo per tempo rese note dalla Banca al Cliente in apposite pagine del proprio sito Internet; (ii) pagamenti ricevuti da altri Clienti ovvero da terzi soggetti mediante pos virtuale.

**Art. 5 - Identificazione e adeguata verifica del Cliente**

- Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa antiriciclaggio vigente, la Banca adempie agli obblighi relativi all'adeguata verifica della clientela. Pertanto, il Cliente (o l'eventuale titolare effettivo del rapporto) verrà identificato dalla Banca secondo le modalità previste dalla normativa e verrà valutato sulla base delle informazioni contenute nella sezione 3, del "Modulo di adesione ai servizi" (altre informazioni utili alla gestione del rapporto), che egli stesso dovrà obbligatoriamente rilasciare.
- La Banca e il Cliente si danno reciprocamente atto che le informazioni acquisite dalla Banca nel "Modulo di adesione ai servizi" sezione 3 - ALTRE INFORMAZIONI UTILI AI FINI DELLA GESTIONE DEL RAPPORTO - sono finalizzate esclusivamente a consentire alla Banca di adempiere agli obblighi imposti dalla normativa antiriciclaggio.

**Art. 6 - Pagamenti mediante utilizzo della moneta elettronica**

- Il Cliente può utilizzare la moneta elettronica per effettuare pagamenti, nel rispetto dei limiti operativi imposti dalla Banca, a favore degli altri Clienti.
- Il Cliente può incaricare la Banca di effettuare pagamenti per suo conto a valere sulla sua disponibilità di moneta elettronica.
- Ai fini di quanto previsto nel precedente comma 2, la Banca rende noto al Cliente le istruzioni operative per il conferimento degli incarichi in apposite pagine del proprio sito internet.
- Il Cliente prende atto ed accetta che la Banca, in considerazione del trattamento automatizzato delle disposizioni e degli incarichi di pagamento, non accetta alcuna revoca dei pagamenti disposti dal Cliente ai sensi dei precedenti commi di questo articolo.

**IW BANK S.p.A.**

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

**Art. 7 - Misure di tutela e correttive.**

1. Il Cliente ottiene una rettifica dalla Banca solo se, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o effettuata in modo difforme da quanto correttamente disposto, ne dà pronta e immediata comunicazione alla Banca
2. In ogni caso la Banca può non procedere ad alcuna rettifica se il Cliente effettua la comunicazione di cui al comma precedente oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione di pagamento non autorizzata o effettuata in modo difforme rispetto a quanto previsto.
3. Fermo restando quanto previsto dai precedenti commi 1 e 2, nel caso di un'operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto la Banca, effettuati i dovuti riscontri e fatto salvo il caso di frode del Cliente, provvede a rimborsare senza indugio il Cliente, riportando il conto addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo.

**Art. 8 - Mancata o inesatta esecuzione di operazioni di pagamento.**

1. Per le operazioni di pagamento disposte dal Cliente, la Banca risponde della loro corretta esecuzione solo fino al momento del ricevimento dell'importo dell'operazione da parte della banca o del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario.
2. Per le operazioni di pagamento di cui il Cliente è beneficiario, la Banca risponde della corretta esecuzione dell'operazione dal momento della ricezione dei fondi fino al momento della messa a disposizione dell'importo dell'operazione a favore del Cliente medesimo.
3. Se la Banca è responsabile ai sensi dei precedenti commi 1 e 2, risarcisce senza indugio al Cliente l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e, se del caso, riporta il conto corrente addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo, salvo che il Cliente voglia mantenere ferma l'esecuzione dell'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto.
4. In ogni caso di mancata o inesatta esecuzione, il Cliente può chiedere alla Banca di rintracciare l'operazione di pagamento e di esserne prontamente informato.
5. Nei confronti del Cliente che sia beneficiario di un'operazione di pagamento che risulti non autorizzata o inesatta o legittimamente ripudiata, ai sensi di legge, da parte del pagatore, così come in caso di mancata o parziale ricezione dei relativi fondi da parte dell'intermediario del pagatore o di un suo tramite, la Banca può stornare il relativo importo, dandone comunicazione, con qualsiasi mezzo, al Cliente.

**Art. 9 - Identificativo unico.**

1. Quando un'operazione di pagamento è eseguita conformemente all'eventuale identificativo unico stabilito per ciascun servizio e fornito dal Cliente, l'ordine di pagamento si ritiene eseguito correttamente per quanto riguarda il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico, anche se l'ordine reca ulteriori informazioni anche non coerenti con il medesimo identificativo unico.
2. Se l'identificativo unico fornito dal Cliente è inesatto, la Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento. Su richiesta del Cliente e previo pagamento delle relative spese, la Banca si attiva comunque per recuperare, per quanto possibile, i fondi oggetto dell'operazione di pagamento eseguita in presenza di un identificativo unico inesatto.

**Art.10 - Ricezione degli ordini.**

1. Il momento di ricezione di un ordine di pagamento è quello in cui l'ordine medesimo è ricevuto dalla Banca.
2. La Banca può chiedere il rimborso degli oneri eventualmente richiesti da altri intermediari o dai sistemi di pagamento se il Cliente chiede l'accredito al beneficiario (o l'addebito al pagatore, se il Cliente opera in veste di beneficiario) in data o con valuta di accredito o di addebito non compatibile con la data di ricezione dell'ordine (quando l'operazione sia comunque consentita dalla Banca e dai sistemi di pagamento previo pagamento di penali o altre somme a titolo di compensazione dell'intermediario).
3. In ogni caso la Banca procede, ai sensi dei precedenti commi, all'esecuzione degli ordini di pagamento disposti dal Cliente solo se il conto di addebito presenta disponibilità sufficienti al momento dell'esecuzione medesima: in caso contrario, la Banca può non darvi corso, restando esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

**Art. 11 - Rifiuto degli ordini di pagamento.**

1. Se sono soddisfatte tutte le condizioni stabilite per il servizio di pagamento mediante moneta elettronica, la Banca non può rifiutarsi di dare esecuzione a un ordine di pagamento regolarmente autorizzato, salvo che ciò sia vietato da pertinenti disposizioni di legge (come nel caso, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, di motivi di antiriciclaggio o di antiterrorismo).
2. Se la Banca si rifiuta di dare esecuzione a un ordine di pagamento, ne dà comunicazione al Cliente, salvo che ciò sia vietato da pertinenti disposizioni di legge, con qualsiasi mezzo, entro il giorno operativo successivo alla ricezione dell'ordine e, comunque, non oltre il termine entro il quale l'ordine, se non fosse rifiutato, verrebbe eseguito; in questa comunicazione indica, ove possibile, i motivi del rifiuto e, se del caso, le procedure per correggere eventuali errori materiali che abbiano condotto al rifiuto.
3. Un ordine di pagamento rifiutato si considera come mai ricevuto.
4. La Banca non risponde di eventuali disservizi derivanti da errata interpretazione delle istruzioni impartite dal Cliente che siano imprecise o di difficile lettura.

**Art. 12 - Validità delle disposizioni di pagamento e custodia dei codici di sicurezza**

1. La Banca e il Cliente riconoscono la validità delle disposizioni di pagamento effettuate per via telematica con l'utilizzo dei codici di sicurezza di cui al comma 2 del precedente articolo 4.
2. Il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo dei codici di sicurezza: non potendo la Banca verificare in alcun modo l'identità di chi accede al Servizio, il Cliente risponde dell'eventuale indebito uso, da chiunque operato, dei codici di sicurezza.
3. Nel caso di smarrimento o di furto dei codici di sicurezza, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al numero verde della Banca, confermandolo successivamente, tramite lettera raccomandata da inviarsi entro le 48 ore successive alla presa di coscienza dello smarrimento o del furto, ed allegando copia della denuncia presentata alle autorità competenti.
4. Per ragioni di tutela della sicurezza informatica, i codici di sicurezza potranno essere periodicamente sostituiti a cura della Banca, previa comunicazione al Cliente. Qualora il Cliente abbia fondato timore che terzi estranei siano a conoscenza dei codici di sicurezza, dovrà darne immediata comunicazione alla Banca, la quale avrà facoltà di sospendere temporaneamente l'operatività del Servizio nei suoi confronti.

**Art. 13 - Limitazioni di importo**

1. La ricarica della moneta elettronica, i pagamenti a favore degli altri clienti nonché gli incarichi di pagamento sono assoggettati alle limitazioni di importo specificati nell'Allegato n. 1.

**Art. 14 - Rimborso della moneta elettronica**

1. Il rimborso di cui al precedente punto 4.2. viene effettuato dalla Banca al valore nominale in euro ovvero mediante versamento del valore nominale in euro su un conto bancario indicato dal Cliente, senza applicazione di ulteriori oneri e spese, fatta eccezione per quelli strettamente necessari per l'effettuazione dell'operazione, così come specificati nell'allegato economico. In ogni caso, il diritto di rimborso è escluso per importi inferiori a 5 euro.

**Art. 15 - Comunicazioni mediante tecniche di comunicazione a distanza**

1. Il Cliente acconsente specificamente che tutte le comunicazioni previste da questo contratto vengano effettuate mediante tecniche di comunicazione a distanza e, in particolare, tramite posta elettronica all'indirizzo indicato dal Cliente nel modulo di sottoscrizione, ovvero al diverso indirizzo di posta elettronica successivamente comunicato dal Cliente alla Banca. A tal fine, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo di posta elettronica comunicato ed esonera la Banca da responsabilità per il suo utilizzo improprio derivante, a titolo esemplificativo, dall'accesso non autorizzato di terzi all'indirizzo stesso.
2. Il Cliente acconsente, anche ai sensi di quanto previsto dal Codice del consumo, che gli siano inviate informazioni pertinenti o accessorie al contratto nonché comunicazioni di natura promozionale e/o commerciale mediante tecniche di comunicazione a distanza.

**Art. 16 - Diligenza - Cause di esclusione della responsabilità - Cause di forza maggiore**

1. Nei rapporti con il Cliente, la Banca osserva criteri di diligenza in conformità con quanto previsto dall'articolo 1176 codice civile.
2. È esclusa la responsabilità della Banca per gli eventuali disservizi e/o pregiudizi che derivino al Cliente da: sospensione o cattivo funzionamento del servizio telefonico, postale o di erogazione dell'energia elettrica; serrate o scioperi, anche del personale della Banca, ovunque verificatisi; impedimenti od ostacoli determinati da disposizioni di legge o da atti di autorità nazionali od estere; provvedimenti od atti di natura giudiziaria o fatti di terzi; altre cause non imputabili alla Banca ed in genere ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza.
3. L'utilizzo del servizio è consentito 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Tuttavia, il servizio potrà essere sospeso o interrotto, per motivi tecnici o di forza maggiore, senza che la Banca possa essere ritenuta responsabile delle conseguenze di eventuali interruzioni. La Banca non sarà, in ogni caso, responsabile della mancata fornitura del Servizio in conseguenza di cause ad essa non imputabili tra le quali si indicano, a titolo esemplificativo, quelle dovute a difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, a interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, a scioperi anche del proprio personale o a fatti di terzi e, in genere, ad ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza.

**Art.17 - Sospensione o abolizione del servizio**

1. La Banca ha facoltà di sospendere e/o abolire il Servizio in qualsiasi momento dandone preavviso, ove possibile, per ragioni connesse all'efficienza e sicurezza del Servizio medesimo, nonché di sospendere l'operatività di singoli clienti, per motivi cautelari. La sospensione o abolizione del Servizio, non inficia il rapporto contrattuale tra la Banca e il Cliente.

**IW BANK S.p.A.**

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

**Art. 18 – Obblighi di riservatezza**

1. La Banca adotterà le opportune precauzioni per garantire la riservatezza delle informazioni trattate nell'ambito del Servizio.

Tuttavia, la Banca non sarà responsabile per la perdita, alterazione o diffusione di informazioni, trasmesse attraverso il Servizio, ascrivibili a difetti di funzionamento del Servizio non imputabili alla Banca o dovuti ad eventi al di fuori del controllo diretto della Banca, fermo restando l'onere della prova a suo carico.

**Art. 19 - Durata e facoltà di recesso**

1. I rapporti regolati da questo contratto si intendono a tempo indeterminato.

2. E' in facoltà della Banca, con comunicazione scritta, da inoltrare anche mediante tecniche di comunicazione a distanza (posta elettronica) che specifichi il giustificato motivo, recedere in qualsiasi momento senza preavviso dal rapporto. In ogni caso, costituisce giustificato motivo di recesso, l'esecuzione di transazioni che, a insindacabile giudizio della banca, presentino caratteristiche tali che facciano sospettare l'utilizzo del conto IW SMILE per scopi illegali.

3. Il Cliente, in conformità a quanto previsto dal Codice del Consumo "Sezione IV BIS – Commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori", ha facoltà di recedere dal presente contratto entro quattordici giorni dalla data di conclusione dello stesso, senza penali e senza dover indicarne il motivo, mediante comunicazione di recesso da inviarsi presso la sede legale della Banca a mezzo lettera raccomandata A.R.

4. Fermo restando quanto previsto al precedente comma, il Cliente ha altresì facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare presso la sede legale della Banca a mezzo lettera raccomandata A.R.. Analoga facoltà di recesso spetta alla Banca, con preavviso di due mesi, da inviare al recapito indicato dal Cliente, fermo restando quanto previsto al secondo comma del presente articolo. Resta impregiudicata l'esecuzione delle disposizioni impartite anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso e non espressamente revocati con comunicazione tempestiva rispetto all'esecuzione della disposizione medesima.

5. Per qualsiasi caso di recesso previsto dal presente articolo non sono previste penalità e/o spese di chiusura a carico del Cliente.

**Art. 20– Modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali**

1. Tutte le condizioni economiche e contrattuali previste dal contratto hanno carattere essenziale e inscindibile; esse potranno essere modificate unilateralmente dalla Banca anche in senso sfavorevole al Cliente, se sussista un giustificato motivo e con un preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di applicazione anche mediante messaggi di posta elettronica. Ai fini delle comunicazioni previste dalla normativa, il Cliente prende atto ed accetta espressamente che la comunicazione potrà essere validamente effettuata dalla Banca anche mediante messaggi di posta elettronica.

2. In tal caso, il Cliente ha diritto, entro 60 giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, di recedere dal contratto senza spese e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

**Art. 21 – Reclami**

1. Gli eventuali reclami riguardanti il servizio possono essere rivolti all'Ufficio reclami della Banca e, ove ne ricorrano i presupposti, all'Arbitro Bancario Finanziario ovvero al Conciliatore Bancario Finanziario, utilizzando l'apposita modulistica messa a disposizione dalla Banca.

**Art. 22 - Risoluzione stragiudiziale delle controversie. Condizioni di procedibilità.**

1. In relazione all'obbligo sancito dall'art 5, comma 1, del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità nei casi previsti dalla legge per l'esercizio di azioni individuali davanti all'Autorità Giudiziaria, le Parti concordano (in attuazione del richiamato art. 5, comma 5) di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal presente contratto all'Organismo costituito dal "Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la risoluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR", iscritto nel registro degli organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia. Nel rispetto della libertà di scelta dell'organismo, le Parti – anche dopo la sottoscrizione del presente contratto – potranno comunque concordare di rivolgersi ad altro organismo iscritto nel medesimo registro del Ministero di Giustizia.

2. Resta ferma, nei limiti previsti dalla normativa, la possibilità per il Titolare di attivare il procedimento di cui all'art. 128-bis del d.lgs. 1 settembre 1993 n. 385, e cioè il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, sistema stragiudiziale gestito da Banca d'Italia, che parimenti assolve la condizione di procedibilità di cui al richiamato art. 5 comma 1.

**Art. 23 – Foro competente**

1. Per ogni controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e la Banca in dipendenza del servizio il foro competente per le azioni per cui la Banca è convenuta è esclusivamente quello di Milano, mentre quello competente per le azioni intraprese dalla Banca è anche quello in cui si trova la dipendenza della Banca presso cui è incardinato il rapporto oppure il domicilio dichiarato dal Cliente all'atto della sottoscrizione del presente contratto.

2. Qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera a) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del consumo"), sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente.

**Sezione II – Disposizioni per contratti conclusi con Clienti - professionisti****Art. 24 – Dichiarazioni del Cliente-professionista**

1. Il Cliente-professionista dà atto e garantisce alla Banca che:

- è titolare di tutti i titoli amministrativi (licenze, autorizzazioni, permessi, nulla osta, ecc.) eventualmente occorrenti per lo svolgimento anche mediante tecniche di comunicazione a distanza della propria attività imprenditoriale e/o professionale;
- svolge la propria attività imprenditoriale e/o professionale nel rispetto del Codice del Consumo e di ogni altra disposizione normativa di volta in volta applicabile;
- le transazioni commerciali concluse con i Clienti sono legittime e conformi alle disposizioni normative di volta in volta applicabili;
- dispone di adeguate risorse e procedure per gestire con efficienza i rapporti con i Clienti e, più in generale, per svolgere in modo diligente e professionale la propria attività imprenditoriale e/o professionale;
- assume iniziative idonee a rendere edotti i Clienti che la Banca non interviene in alcun modo nelle transazioni commerciali e, in particolare, che la Banca non ha alcun controllo e non presta alcuna garanzia riguardo a quantità, qualità, autenticità, sicurezza e legalità dei beni o servizi acquistati dal Cliente;

2. Il Cliente-professionista può utilizzare il marchio IW SMILE esclusivamente per individuare la moneta elettronica emessa da IW Bank che egli accetta in pagamento dai suoi clienti/acquirenti. Il predetto utilizzo deve avvenire esclusivamente nel rispetto delle istruzioni che la Banca rende disponibili sul sito internet [www.iwsmile.it](http://www.iwsmile.it). Il Cliente-professionista dà atto e garantisce di astenersi da ogni altro utilizzo del marchio IW SMILE ovvero di qualsiasi altro segno distintivo della Banca salvo che non vi sia un'apposita autorizzazione per iscritto della Banca.

**Art. 25 - Impegni del Cliente-professionista**

1. Il Cliente-professionista si impegna anche a favore dei Clienti ai sensi dell'art. 1411 cod. civ. ad accettare la moneta elettronica emessa dalla Banca come mezzo di pagamento delle transazioni commerciali.

2. Il Cliente-professionista considera perfezionato il pagamento di ciascuna transazione commerciale solo dopo che la banca ha provveduto alla rilevazione contabile del pagamento a suo favore.

**Art. 26 – Transazioni di commercio elettronico**

1. Il Cliente-professionista prende atto e garantisce:

- che la Banca si riserva sempre ed in ogni caso di valutare la concessione e/o la revoca del servizio di commercio elettronico (Pos Virtuale, S2S) e di richiedere l'applicazione di limiti o giacenze minime fermo restando la comunicazione a mezzo e-mail (o verbale) verso il cliente di tale decisione;
  - di osservare scrupolosamente la vigente normativa in materia di commercio elettronico e di contratti a distanza (D. Lgs. 206/2005 e successive modifiche e integrazioni), ivi compresi tutti gli adempimenti di carattere fiscale e tributario, nonché tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di Protezione dei dati personali;
  - di impegnarsi a fornire alla Banca ogni notizia informazione e/o documentazione cartacea o telematica su tutte le transazioni ricevute entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta in qualunque modalità formulata da parte della Banca, nonché consentire ogni possibile controllo relativo alle singole transazioni eseguite e ricevute;
  - di impegnarsi a conservare e produrre alla Banca ogni notizia informazione e/o documentazione cartacea o telematica su tutte le transazioni ricevute ed eseguite secondo le normative tempo per tempo vigenti in materia di commercio elettronico;
  - di provvedere al rimborso dei pagamenti ricevuti in presenza di specifica richiesta, in qualunque modalità formulata da parte della Banca;
  - che la Banca ha il diritto di addebitare (e/o bloccare) di propria iniziativa il conto del Cliente, anche nell'interesse di terzi, di quanto già corrisposto per eventuali contestazioni o reclami relativi a rapporti instaurati tra il Soggetto che effettua il pagamento e il Cliente che lo riceve;
  - che la Banca possa modificare discrezionalmente le condizioni economiche (anche in senso sfavorevole) previa notifica al cliente;
- In tutti i casi è facoltà della Banca sospendere il pagamento delle somme o il servizio di commercio elettronico allo scopo di poter controllare che le transazioni di pagamento siano state eseguite nel rispetto di quanto ivi previsto e di quanto disciplinato dai circuiti internazionali (es: Visa, Mastercard ecc).
- La Banca rimane esclusa dal rapporto sottostante la vendita (anche occasionale) di beni e/o servizi instauratosi tra il cliente in qualità di venditore ed il proprio compratore/acquirente.

**IW BANK S.p.A.**

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

**Art. 27 - Risoluzione del Contratto**

1. La Banca si riserva la facoltà di dichiarare risolto il presente contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 cod. civ., anche al ricorrere di uno solo dei seguenti eventi:

- l'inesattezza e/o la non veridicità delle dichiarazioni e garanzie rese dal Cliente-professionista alla Banca in questo contratto;
- la reiterata e significativa violazione da parte del Cliente-professionista anche di uno solo degli impegni assunti con la stipula di questo contratto;
- il verificarsi di eventi che compromettano il prestigio e l'immagine del Cliente-professionista;
- l'assoggettamento del Cliente-professionista a una procedura concorsuale.

**IW BANK S.p.A.**

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

**“NORME PER LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI”**

Prospetto delle spese e commissioni applicabili ai rapporti in essere tra il Cliente e la Banca. Le commissioni ed i rimborsi spese sono indicati nella misura massima praticata. Le condizioni di seguito riportate sono valide sino a nuovo avviso.

CONDIZIONI ECONOMICHE		
(VALORI ESPRESSI IN EURO)	CONTO PERSONALE	CONTO BUSINESS
<b>DISPONIBILITA' (SPORTELLI IWBANK)</b>		
Versamento assegni bancari IWBANK	Disponibilità immediata	Disponibilità immediata
Versamento assegni di altre banche	2 gg lavorativi successivi alla data del versamento <sup>1</sup> sulla valuta, 5 gg lavorativi successivi alla data del versamento <sup>1</sup> per la disponibilità	2 gg lavorativi successivi alla data del versamento <sup>1</sup> sulla valuta, 5 gg lavorativi successivi alla data del versamento <sup>1</sup> per la disponibilità
Versamento assegni circolari	1 g lavorativo successivo alla data del versamento <sup>1</sup> sulla valuta, 2 gg lavorativi successivi alla data del versamento <sup>1</sup> per la disponibilità	1 g lavorativo successivo alla data del versamento <sup>1</sup> sulla valuta, 2 gg lavorativi successivi alla data del versamento <sup>1</sup> per la disponibilità
<b>COMMISSIONI E SPESE</b>		
Spese di apertura, tenuta e chiusura conto	Gratuite	Gratuite
Spese per Alimentazione del conto (da altri conti correnti, IW Smile, IWBANK, contanti, assegni)	Gratuite	Gratuite
<b>POS Virtuale e POS Fisico</b>		
Canone mensile POS Virtuale	3 €	3 €
Canone mensile POS Virtuale Server To Server (S2S)	non disponibile	25 €
Spese per Alimentazione del conto (carte di credito, carte prepagate)	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – VISA Credit <sup>1</sup>	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – VISA Debit <sup>1</sup>	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – VISA Commercial <sup>1</sup>	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – Mastercard Credit <sup>1</sup>	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – Mastercard Debit <sup>1</sup>	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – Mastercard Commercial <sup>1</sup>	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per rimborsi di pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale	Gratuiti	Gratuiti
Spese per perdita contestazione	25 € cad	25 € cad
Canone mensile Pos fisico <sup>3</sup> (iva esclusa)	25 €	25 €
Commissioni su transato POS Fisico	- Pagobancomat: 0,4%; - Visa / Mc: 1,4%;	- Pagobancomat: 0,4%; - Visa / Mc: 1,4%;
Lavori sul punto vendita POS Fisico (iva esclusa)	50 € per installaz. (succ.ve la prima) sostituz. e disinstallaz.	50 € per installaz. (succ.ve la prima) sostituz. e disinstallaz.
<b>INCARICHI E PAGAMENTI</b>		
Spese per pagamenti	Gratuite	Gratuite
Giroconti	Gratuite	Gratuite
Trasferimento verso Italia	Gratuiti	Gratuiti
Trasferimento verso paesi UE (transfrontalieri) <sup>4</sup>	Gratuiti	Gratuiti
Pagamento MAV - RAV	Gratuito	Gratuito
Pagamento ricevute bancarie (Ri.Ba.)	Gratuito	Gratuito
Pagamento Canone TV-RAI	Gratuito	Gratuito
Pagamento F23, F24, ICI e Cartelle esattoriali	Gratuito	Gratuito
Pagamento bollettini premarcati Telecom Italia	Gratuito	Gratuito
Pagamento bollettini Poste Italiane	1,5 € (più tasse postali)	1,5 € (più tasse postali)
Domiciliazione RID utenze	Gratuite	Gratuite
Ricariche Mediaset Premium	Gratuite	Gratuite
Ricariche cellulari	Gratuite	Gratuite
Trasferimento verso paesi non UE	15,0 €	15,0 €
<b>NOTE</b>		
<sup>1</sup> Per “data del versamento” si intende la data in cui l'assegno è presentato dal Cliente presso lo sportello bancario di IWBANK per il versamento del relativo importo sul conto corrente. Si specifica che la presentazione degli assegni bancari o circolari presso gli sportelli IWBANK è consentita entro le ore 16.00, orario in cui termina lo svolgimento del servizio di pagamento assegni. In caso di presentazione del titolo successivamente alle ore 16.00, l'assegno potrà essere trattenuto dall'addetto di IWBANK, ma quale data di versamento sarà preso in considerazione il giorno lavorativo successivo rispetto a quello di presentazione dell'assegno. <sup>2</sup> Con un minimo di 0,30€ per singolo pagamento ricevuto. <sup>3</sup> La fornitura del POS Fisico al Conto Privati è prevista per specifiche categorie merceologiche (es: B&B, Onlus) previa verifica della Banca e dell'acquirer. <sup>4</sup> Si definiscono transfrontalieri i trasferimenti in valuta Euro, di importo non superiore a 50.000 €, destinati ad un paese dell'Unione Europea, all'Islanda e alla Norvegia, le cui spese vengono pagate con modalità share (ciascun soggetto, ordinante e beneficiario, pagherà le spese previste dalle proprie banche).		

**ALLEGATO 1 - Limiti di importo**

- Ciascun movimento, salvo il rimborso, disposto dal cliente non potrà superare, in alcun caso, il limite massimo di € 3.000,00.
- L'importo totale cumulato per alimentazione del conto personale o business finanziato da carta di pagamento non potrà superare in alcun caso il limite massimo di € 500 nell'arco di un periodo di un mese solare.
- L'importo totale ricevibile tramite POS IW SMILE da un conto IW SMILE personale non può superare i 6.500€ nell'arco di un anno solare e 1.000€ nell'arco di un periodo di un mese solare.

**IW BANK S.p.A.**

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918  
 Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

**ALLEGATO 2 - Informativa sulla privacy ed estratto del D.Lgs. n. 196/2003 ("CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI")****Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003 "Codice In Materia Di Protezione Dei Dati Personali".**

La Banca, in qualità di **titolare** del trattamento dei Suoi dati personali, La informa sul loro utilizzo e sui Suoi diritti, affinché Lei possa consapevolmente esprimere il Suo consenso. I Suoi dati personali (forniti da Lei, da terzi (1) o ricavati da elenchi pubblici) sono trattati per le seguenti **finalità**:

- di legge**: cioè per adempiere a obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria (in tal caso il Suo consenso non è necessario);
- contrattuali**: cioè per eseguire obblighi derivanti dai contratti dei quali Lei è parte o per adempiere, prima della conclusione del contratto, a Sue specifiche richieste (in tal caso non è necessario il Suo consenso, poiché il trattamento dei dati è necessario per la gestione del rapporto o per l'esecuzione delle operazioni);
- tecnico-operative** della Banca: cioè per la prestazione dei propri servizi la Banca, in relazione a proprie esigenze organizzative, utilizza terzi soggetti che svolgono per suo conto compiti tecnici, di supporto e di controllo aziendale (in tal caso, il Suo consenso è necessario e in caso di Suo diniego la Banca non può prestarLe, in tutto o in parte, i propri servizi).
- d'informativa commerciale**: cioè per fornirLe informazioni (mediante comunicazioni postali, telefoniche, materiale pubblicitario, nonché sistemi automatizzati quali fax, sms, mms, e-mail) su prodotti, servizi o iniziative della banca o di terzi, promuovere gli stessi, realizzare ricerche di mercato, verificare la qualità dei prodotti o servizi a Lei offerti (in tal caso il conferimento dei dati e il Suo consenso sono facoltativi e l'eventuale diniego non pregiudica il mantenimento dei rapporti con la Banca).

La banca tratta i Suoi **dati sensibili** (2) limitatamente a quanto necessario per l'esecuzione di specifiche operazioni da Lei richieste o per la gestione di alcuni Suoi rapporti con la banca, solo con il Suo consenso e previa autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali. In questo caso, senza il Suo consenso la banca non può eseguire quelle operazioni e gestire quei rapporti che richiedono la conoscenza di dati sensibili (3).

Il trattamento dei Suoi dati avviene mediante strumenti manuali e automatizzati, con **modalità** strettamente correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza, la protezione e la riservatezza dei Suoi dati.

All'interno della banca possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, come incaricati o responsabili del loro trattamento, i dipendenti o i collaboratori esterni adibiti a servizi e uffici centrali e della rete di vendita (filiali, promotori finanziari e consulenti di nostra fiducia), nonché strutture, interne ed esterne, che svolgono per conto della banca compiti tecnici, di supporto (in particolare: servizi legali, servizi informativi, spedizioni) e di controllo aziendale.

Per il perseguimento delle suddette finalità la banca **può comunicare** i Suoi dati a soggetti, anche esteri, appartenenti ad alcune categorie (4) (oltre a quelle individuate per legge) affinché svolgano i correlati trattamenti e comunicazioni.

I soggetti appartenenti a tali categorie, i cui nominativi sono riportati in un elenco aggiornato (facilmente disponibile presso il Call Center della banca al numero verde. 800 991188), utilizzeranno i dati ricevuti in qualità di autonomi "titolari", salvo il caso in cui siano stati designati dalla banca "responsabili" dei trattamenti di loro specifica competenza. I Responsabili interni nominati ai sensi dell'art. 29 del d.lgs. n. 196/2003 sono riportati nel sopracitato elenco.

La banca **non diffonde** (5) i Suoi dati personali.

Ai fini generali nonché ai fini dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 richieste ed informazioni vanno indirizzate a: IW BANK S.p.A. - **Responsabile Adempimenti Codice Privacy** - via Cavriana, 20; 20134 Milano; e-mail: [privacy@iwbank.it](mailto:privacy@iwbank.it).

(1) Come quando altri soggetti a ciò legittimati forniscono dati in relazione a operazioni che La riguardano (per es. un bonifico a Suo favore), o a una Sua richiesta (per es. di finanziamento, con informazioni sul Suo patrimonio o sulle Sue attività economiche, finanziarie, commerciali, professionali).

(2) Per dati sensibili s'intendono i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale (art. 4 del Codice in materia di protezione dei dati personali).

(3) Per es. versamenti a favore di forze politiche, sindacati, assicurazioni vita o infortuni.

(4) In particolare, si tratta di:

- soggetti che svolgono servizi bancari, finanziari o assicurativi;
- società appartenenti al gruppo bancario Unione di Banche Italiane o comunque controllate o collegate;
- intermediari finanziari appartenenti al medesimo gruppo Unione di Banche Italiane (e per il tramite della Capogruppo medesima) distintamente e specificatamente per quanto concerne le informazioni relative alle operazioni poste in essere dagli stessi interessati, ove ritenute "sospette" ai sensi dell'art. 41, comma 1, del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 ed ove ricorrono le condizioni previste dall'art. 46, comma 4, come indicato nel Provvedimento 10 settembre 2009 del Garante per la protezione dei dati personali;
- soggetti di cui la banca offre prodotti e servizi;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informatico della banca;
- soggetti che svolgono servizi per l'acquisizione e il trattamento di dati provenienti da documenti o supporti (per es. assegni, effetti);
- soggetti che svolgono attività di lavorazione e trasmissione delle comunicazioni all/dalla clientela (per es. imbustamento, gestione della posta elettronica);
- soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione;
- soggetti che prestano attività di assistenza alla clientela (per es. per telefono);
- soggetti che intervengono nella gestione dei servizi di pagamento e delle reti telematiche, esattorie e tesorerie;
- soggetti che gestiscono sistemi nazionali e internazionali per il controllo delle frodi;
- soggetti che svolgono attività finalizzate al recupero del credito;
- consulenti;
- soggetti che svolgono attività di marketing o indagini di mercato o concorrono alla promozione di prodotti della banca o di terzi;
- soggetti che rilevano rischi finanziari, a scopo di prevenzione del rischio di insolvenza (alle banche dati di tali soggetti possono accedere, per il medesimo scopo, gli aderenti ai soggetti medesimi) e in particolare: Banca d'Italia; SIA (Società Interbancaria per l'Automazione - CEDBORSA S.p.A., via Taramelli Torquato, 26 - Milano); Experian Information Services S.p.A., con sede legale in Via Carlo Pesenti n. 121/123 - 00156 Roma; soggetti che svolgono attività di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dalla banca anche nell'interesse della clientela.
- società che gestiscono servizi di messaggistica internazionale in particolare: Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) avente sede legale in Belgio (v. <http://www.swift.com> per l'informativa sulla protezione dei dati personali). La Banca comunica a SWIFT dati riferiti a chi effettua transazioni internazionali (per esempio, un bonifico transfrontaliero) e alcune specifiche operazioni in ambito nazionale (per esempio, un bonifico di importo rilevante) richieste espressamente dalla clientela, necessari per eseguire le transazioni medesime (ad esempio i nomi dell'ordinante, del beneficiario, delle rispettive banche, la somma, le coordinate bancarie). Allo stato, le banche non possono effettuare le suddette operazioni senza utilizzare questa rete interbancaria e senza comunicare ad essa i dati sopra indicati; pertanto, l'eventuale rifiuto di conferire i dati comporta l'impossibilità di dare seguito alle operazioni richieste. Al riguardo desideriamo informarLa che tutti i dati di cui sopra vengono - per motivi di sicurezza operativa - duplicati, trasmessi e conservati temporaneamente in copia da SWIFT in un server della società sito negli Stati Uniti d'America e sono utilizzabili negli USA in conformità alla locale normativa. Competenti autorità statunitensi (in particolare, il Dipartimento del Tesoro) vi hanno avuto accesso - e potranno accedervi ulteriormente - sulla base di provvedimenti ritenuti adottabili in base alla normativa USA in materia di contrasto del terrorismo

(5) Per diffusione s'intende il dare conoscenza dei dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione (art. 4 del Codice in materia di protezione dei dati personali).

**Estratto del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)****Art. 7. Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti**

- L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
- L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a) dell'origine dei dati personali;
  - b) delle finalità e modalità del trattamento;
  - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
- L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

**IW BANK S.p.A.**

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

**ALLEGATO 3 - Regolamento dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'Ombudsman Giuri Bancario****Sezione I – Arbitro Bancario Finanziario****Art. 1 - Oggetto**

Il presente Regolamento è emanato in data 14 ottobre 2009 dalla Banca d'Italia, sentiti i Presidenti dei Collegi in cui si articola l'Organo decidente dell'ABF. Esso disciplina l'organizzazione e il funzionamento dei Collegi, nel rispetto dell'art. 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB), della delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e delle disposizioni di attuazione in materia emanate dalla Banca d'Italia in data 18 giugno 2009 e pubblicate sulla G.U. del 24 giugno 2009.

Il Regolamento si ispira a criteri di semplificazione, di informatizzazione delle procedure e di digitalizzazione dei documenti.

**Art. 2 - Regole generali di funzionamento**

Il Collegio si riunisce previa comunicazione di convocazione operata dalla Segreteria tecnica.

La convocazione viene comunicata a mezzo posta elettronica all'indirizzo dichiarato da ciascuno dei componenti con congruo anticipo rispetto alla riunione; nella circostanza viene anche comunicata l'agenda con l'elenco dei ricorsi in discussione approvata ai sensi dell'art.5.

Eventuali impedimenti di un componente alla partecipazione alla riunione sono a cura dello stesso comunicati al Presidente e alla Segreteria tecnica in tempo utile per la convocazione del relativo membro supplente.

Nel compimento delle attività di rispettiva competenza il Presidente e i singoli componenti del Collegio si avvalgono delle dotazioni tecnologiche e della procedura informatica predisposta dalla Banca d'Italia a supporto del funzionamento del sistema.

**Art. 3 - Dovere di astensione**

I componenti del Collegio che ai sensi degli artt. 51 e 815 c.p.c. si trovino in situazioni di conflitto di interessi rispetto alle parti o alle questioni oggetto della controversia si astengono dandone notizia al Presidente e alla Segreteria tecnica, ai fini della convocazione dei relativi supplenti.

Ove, eccezionalmente, la situazione di conflitto di interessi emerga nel corso della riunione, la trattazione del ricorso viene rinviata dandone conto nel verbale.

**Art. 4 - Poteri del Presidente.**

Il Presidente verifica la regolare costituzione del Collegio, ne coordina e regola lo svolgimento dell'attività.

In caso di assenza, impedimento o astensione del Presidente, le relative funzioni sono svolte dal più anziano dei membri effettivi tra quelli scelti dalla Banca d'Italia, ovvero, in mancanza, dal più anziano dei corrispondenti membri supplenti.

L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.

**Art. 5 - Pianificazione dei lavori.**

Il Presidente approva il calendario delle riunioni del Collegio predisposto dalla Segreteria tecnica, nonché le eventuali modifiche successivamente apportate in relazione all'andamento dei lavori. Il Presidente approva l'agenda di ciascuna riunione predisposta dalla Segreteria tecnica tenendo conto delle esigenze di funzionalità del Collegio.

**Art. 6 - Il relatore.**

Il Presidente assegna ciascun ricorso ad un relatore individuato tra i componenti del Collegio, salvo che non ritenga di svolgere personalmente tale compito.

Nella assegnazione il Presidente ha cura di attuare un'efficiente distribuzione del carico di lavoro fra i componenti del Collegio.

Il relatore ha il compito di illustrare al Collegio gli aspetti in fatto e in diritto della vertenza e le possibili soluzioni.

**Art. 7 - Validità delle sedute.**

Il Collegio è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i suoi componenti; la composizione del Collegio deve essere adeguata alla tipologia delle parti coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione.

Un componente della Segreteria tecnica assiste alle riunioni e ne redige il verbale.

**Art. 8 - Compiti e attività del Collegio**

Al Collegio spetta la decisione del ricorso. A tal fine procede alla valutazione della controversia sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca.

Qualora il Collegio ritenga indispensabile effettuare ulteriori approfondimenti sulla controversia in decisione, il Presidente dispone, sempre che i termini della procedura lo consentano, il rinvio della discussione ad una successiva riunione.

Ove il Collegio ritenga necessaria una integrazione dell'istruttoria dispone la sospensione del procedimento e il Presidente ne dà avviso alla Segreteria Tecnica per le successive incombenze.

Il Collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora consti che in relazione alla medesima controversia è stato avviato un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge.

Qualora nel corso del procedimento consti che la controversia sia stata sottoposta dall'intermediario all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale, il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento salvo che il ricorrente, su richiesta della Segreteria tecnica, non dichiari di avere interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi al Collegio.

I provvedimenti di cui ai commi tre, quattro e cinque del presente articolo sono riportati nel verbale della riunione e comunicati alle parti a cura della Segreteria tecnica.

**Art. 9 - Deliberazione**

Udita la relazione svolta dal relatore, il Presidente indica, ove occorra, l'ordine delle questioni da trattare, modera e dirige i lavori del Collegio.

La decisione sul ricorso è deliberata a maggioranza. Il Presidente esprime il suo voto per ultimo.

Il Presidente, accertati i risultati delle votazioni, detta a verbale il dispositivo della decisione adottata.

**Art. 10 - Forma e contenuto della decisione**

La decisione è redatta per iscritto in lingua italiana.

La decisione deve contenere:

- l'indicazione del Collegio;
- il nome dei componenti il Collegio, con l'indicazione per ciascuno dei soggetti designanti;
- l'indicazione delle parti e della relativa qualificazione;
- la concisa esposizione dei motivi in fatto e in diritto della decisione;
- il dispositivo;
- il luogo e la data della deliberazione;
- la sottoscrizione del Presidente.

La decisione può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti.

Nel caso in cui il ricorso sia accolto in tutto o in parte, nella decisione viene fissato il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere e comunicare alla Segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del Collegio.

Su segnalazione della Segreteria tecnica al Collegio è rimessa la valutazione dei casi di adempimento che presentino profili di incertezza.

**Art. 11 - Redazione e sottoscrizione della decisione**

La motivazione è stesa dal relatore, a meno che il Presidente non ritenga di redigerla egli stesso o affidarla ad altro membro del Collegio, e sottoposta al Presidente per l'approvazione.

Successivamente la decisione viene sottoscritta dal Presidente con l'apposizione della firma digitale presso la Segreteria tecnica.

Se il Presidente non può sottoscrivere per legittimo impedimento, la decisione è sottoscritta dal componente più anziano tra quelli scelti dalla Banca d'Italia presente alla deliberazione.

**Art. 12 - Verbale.**

Il verbale della riunione è redatto dal componente della Segreteria tecnica che assiste alla riunione.

La verbalizzazione ha per oggetto: l'ora dell'inizio e del termine della riunione; il nome dei componenti del Collegio presenti e del relativo soggetto designante; gli estremi identificativi dei ricorsi discussi e il dispositivo di ciascuna decisione deliberata, con l'indicazione che la decisione è stata assunta a maggioranza ovvero all'unanimità.

Il verbale, sottoscritto dal segretario che l'ha redatto e dal Presidente, è conservato presso la Segreteria tecnica insieme agli atti dei ricorsi.

**Art. 13 - Entrata in vigore.**

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo la sua emanazione e viene pubblicato sul Bollettino di Vigilanza

**Sezione II – Ombudsman Giurì Bancario****Sezione I****Ambito di applicazione del Regolamento****Art. 1**

1. I reclami della clientela delle banche e degli intermediari finanziari (di seguito denominati "intermediari") sono trattati da apposita struttura organizzativa comunque denominata in sede aziendale (qui di seguito definita "Ufficio Reclami") istituita in conformità alle disposizioni relative ai reclami contenute nelle regolamentazioni emanate dalla Banca d'Italia.

2. Ai sensi e per gli effetti del presente Regolamento la clientela può rivolgersi all'Ufficio Reclami per le controversie derivanti da rapporti intrattenuti con l'intermediario aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario, ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo n. 58 del 1998.

**Sezione II****Trattazione dei reclami da parte degli intermediari****Art. 2**

1. I reclami della clientela debbono essere inviati all'intermediario per iscritto, per posta ordinaria o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio di ricevuta. Il responsabile dello sportello provvede all'immediato inoltro all'Ufficio Reclami.

2. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che gli intermediari mettono a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente; se presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal cliente.

3. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.

4. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione dell'intermediario devono essere indicati anche tempi e modi di attuazione della soluzione proposta.

**Art. 3**

1. L'invio del reclamo, come anche quello del ricorso all'Ombudsman, comporta l'accettazione del presente Regolamento.

**Sezione III****Trattazione dei ricorsi da parte dell'Ombudsman-Giurì Bancario****Art. 4**

1. Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attivo un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giurì Bancario", con il compito di dirimere le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, con le modalità e nei limiti di cui agli articoli 7 e seguenti.

2. L'Ombudsman è composto da un Presidente, nominato dal Presidente del Consiglio di Stato, e da quattro componenti, nominati dal Conciliatore BancarioFinanziario, designati come segue:

- uno dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del medesimo decreto legislativo;

- uno da almeno tre delle seguenti associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato);

- uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine degli avvocati;

- uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili.

3. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta esperienza, professionalità e indipendenza, dura in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta.

4. I componenti del Collegio, scelti tra persone di riconosciuta esperienza, indipendenza e professionalità, durano in carica tre anni con mandato rinnovabile una sola volta.

5. Non possono essere nominati componenti del Collegio coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche o svolto attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo avente carattere di collaborazione coordinata o continuativa, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso associazioni di consumatori o di altre categorie di clienti.

6. Il Presidente e gli altri componenti del Collegio non sono revocabili se non per giusta causa.

7. Il possesso dei requisiti di cui al comma 4 e l'insussistenza delle situazioni di cui al comma 5, per quanto riguarda i componenti del Collegio indicati al comma 2, è attestato dai designanti, sotto la propria responsabilità, all'atto della comunicazione della designazione.

8. La cessazione dell'incarico del Presidente e degli altri componenti del Collegio per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il nuovo Presidente o il nuovo componente vengono nominati e assumono la funzione.

**Art. 5**

1. I componenti dell'Ombudsman nominano al proprio interno un vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo. Per l'adozione della relativa decisione, è richiesta la presenza di tutti i componenti del Collegio.

2. Se nel corso del mandato vengono a mancare o più componenti, i soggetti deputati alla loro nomina provvedono alla sostituzione, nel rispetto delle modalità di cui al precedente articolo 4, entro sessanta giorni dalla richiesta avanzata dal Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario.

3. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per tre riunioni consecutive dell'Ombudsman. L'organo collegiale, nella stessa seduta in cui si verifica la decadenza, ne prende atto e chiede la sostituzione del componente decaduto ai sensi del comma precedente.

4. L'Ombudsman è regolarmente costituito con la presenza del Presidente o del vice Presidente e di almeno due componenti.

5. Le decisioni dell'Ombudsman sono assunte a maggioranza dei presenti e, comunque, con non meno di tre voti favorevoli; in caso di parità di voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio.

6. L'Ombudsman è convocato per iscritto (anche via fax o in via informatica), con almeno tre giorni lavorativi bancari di preavviso, dal Presidente o, in caso di impedimento di questi, dal vice Presidente.

**Art. 6**

1. L'Ombudsman si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire i ricorsi da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per il coordinamento delle attività della Segreteria, il Conciliatore BancarioFinanziario nomina un Coordinatore.

2. Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.

3. La Segreteria tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'Ombudsman e, al termine di ogni anno, predisponde una relazione sulla medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'Ombudsman al Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario, il quale ne informa il Consiglio che può autorizzarne la pubblicazione nelle forme ritenute adeguate.

4. Il Presidente dell'Ombudsman può richiedere agli Uffici Reclami notizie ed informazioni al fine di monitorare la tipologia e la quantità dei reclami, stabilendo altresì modalità e tempi di trasmissione.

**Art. 7**

1. All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché:

a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;

b) esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;

c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;

d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:

i) l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 3;

ii) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;

iii) all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;

e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

2. I motivi di inammissibilità dei ricorsi, di cui al precedente comma, sono rilevabili d'ufficio dall'Ombudsman.

3. Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza avere preventivamente presentato ricorso all'Ufficio Reclami dell'intermediario, o comunque senza averne acquisito la risposta, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. L'Ufficio Reclami, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 3, fornirà risposta al cliente, inviandone copia all'Ombudsman. Entro trenta giorni dal ricevimento della risposta dell'Ufficio Reclami, il cliente comunica all'Ombudsman se si ritiene soddisfatto della risposta dell'intermediario, ovvero se intende ottenere la decisione dell'Ombudsman. In mancanza di tale comunicazione, l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso.

**IW BANK S.p.A.**

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

**Art. 8**

1. L'Ombudsman è investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi per posta ordinaria o utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'Ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto l'intermediario interessato.
2. La richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documentazione utile, anche ai fini della verifica circa la sussistenza delle condizioni di ammissibilità del ricorso.
3. Il verificarsi, in corso di istruttoria, di una delle ipotesi di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b), è causa di improcedibilità del ricorso, con conseguente dichiarazione di archiviazione da parte dell'Ombudsman.

**Art. 9**

1. Non appena pervenuto il ricorso, la Segreteria lo sottopone al Presidente, il quale, ove constatati l'evidente incompetenza dell'Ombudsman, ne propone la dichiarazione di inammissibilità al Collegio.
2. Se nel corso dell'istruttoria l'intermediario raggiunge l'accordo con il ricorrente, l'Ombudsman ne prende atto e dichiara la cessazione della materia del contendere.

**Art. 10**

1. La decisione dell'Ombudsman è motivata; essa deve essere resa entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per l'intermediario.
  2. La Segreteria, se nel corso dell'istruttoria accerta che il ricorso è privo di documentazione necessaria per la migliore comprensione dell'oggetto della controversia, richiede al ricorrente l'integrazione della documentazione, fissando a tal riguardo un termine per la risposta. La richiesta comporta la sospensione del termine di cui al comma 1.
  3. I termini di cui ai commi precedenti sono sospesi per l'intero mese di agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.
  4. La Segreteria può chiedere altresì, anche a mezzo fax o in via informatica, all'Ufficio Reclami dell'intermediario di inviare, entro quindici giorni dalla ricezione della richiesta, una memoria – corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia – illustrativa dei motivi che hanno indotto l'intermediario a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 3.
  5. Anche successivamente, ove ne sia il caso, possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami dell'intermediario, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo scopo un termine perentorio per la risposta.
  6. Il mancato rispetto dei termini assegnati dalla Segreteria ai sensi dei commi precedenti viene liberamente apprezzato dall'Ombudsman.
  7. L'istruttoria è effettuata in base alla documentazione prodotta dalle parti.
  8. La decisione è comunicata alle parti a cura della Segreteria per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.
  9. L'Ombudsman, qualora venga a conoscenza che l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, decorso il quale rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dell'intermediario inadempiente.
- Il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario approverà un regolamento di funzionamento del Collegio e della Segreteria tecnica.

**Art. 11**

1. I componenti dell'Ombudsman, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria sono tenuti al segreto d'ufficio.

**Sezione IV****Disposizioni varie e transitorie****Art. 12**

1. L'intermediario deve pubblicizzare sia l'adesione al Conciliatore BancarioFinanziario, sia il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della clientela, presso i locali aperti al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità. In particolare, l'intermediario preciserà i tempi e i modi di trattazione dei reclami, ai sensi della normativa richiamata al precedente articolo 2, comma 3.
2. L'intermediario deve altresì pubblicizzare l'istituzione del proprio Ufficio Reclami, i relativi recapiti e le modalità di contatto disponibili per la clientela, nonché l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti all'Ombudsman.

**Art. 13**

5. La Segreteria tecnica conserverà la documentazione relativa ai ricorsi per i tre anni successivi a quello in cui è intervenuta la decisione dell'Ombudsman.

**Art. 14**

1. Eccettuate le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente.
2. Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella redazione del ricorso e delle memorie.

**Art. 15**

1. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, anche successivo alla decisione, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

**Art. 16**

1. Il presente Regolamento entra in vigore nella stessa data che sarà comunicata dalla Banca d'Italia quale data di avvio dell'operatività del sistema denominato "Arbitro Bancario Finanziario" (ABF), ai sensi delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".
2. Il Collegio in carica alla data di approvazione del presente Regolamento continua ad esercitare le sue funzioni fino alla data che sarà stabilita dal Conciliatore BancarioFinanziario per l'insediamento del Collegio nella nuova composizione di cui all'articolo 4. Fino a tale data, esso avrà competenza a giudicare le controversie di cui all'articolo 1 ("nuovo ruolo"), nonché quelle presentate a norma del Regolamento precedentemente vigente con ricorso recante data precedente a quella di inizio dell'operatività del sistema "Arbitro Bancario Finanziario" ("vecchio ruolo"); in relazione a queste ultime, qualora il ricorrente, in corso di procedura, decida di adire l'ABF, il Collegio procederà all'archiviazione del caso.
3. Qualora i ricorsi riguardino più oggetti, che interessino la competenza sia dell'Ombudsman che dell'ABF, il Collegio, se l'oggetto prevalente rientra nella propria competenza, si pronuncerà incidentalmente anche sulle restanti questioni, se queste siano di contenuto marginale; in caso contrario, limiterà la decisione all'oggetto di competenza, avvertendone il ricorrente.
4. Il nuovo Collegio prenderà in carico tutti i ricorsi pendenti alla data del suo insediamento, ivi inclusi quelli di "vecchio ruolo".
5. I ricorsi rientranti nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario, che dovessero pervenire all'Ombudsman, saranno restituiti ai ricorrenti, con la indicazione dell'entrata in vigore del nuovo sistema.
6. Ove la nomina del Presidente o le designazioni dei componenti del Collegio non pervengano entro 60 giorni dalla richiesta, il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario provvede alla nomina del componente mancante - che rimane in carica fino alla nomina effettuata in conformità di quanto previsto all'art. 4 - che possieda i requisiti e per il quale non sussistano le situazioni di cui al medesimo articolo.

**IW BANK S.p.A.**

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8