

J.P. Morgan SE – Succursale di Lussemburgo

Termini e Condizioni dei servizi di disposizione di ordine di pagamento

1. Termini e Condizioni

I presenti termini e condizioni (i "**Termini**") si applicano all'utilizzo del nostro Servizio (come descritto di seguito) e sono parte dell'accordo tra lei e noi, J.P., Morgan SE – Succursale di Lussemburgo, la succursale lussemburghese di J.P. Morgan SE (di seguito "**Noi**", "**nostro/a/i/e**" o la "**Banca**"). J.P. Morgan SE è una Società Europea (Societas Europaea) costituita secondo le leggi della Germania, con sede legale in Germania, 60310 Francoforte sul Meno, Taunustor n. 1 (TaunusTurm), ed è registrata presso il registro commerciale del tribunale locale di Francoforte con il numero HRB 126056. È un istituto di credito soggetto a supervisione prudenziale diretta da parte della Banca Centrale Europea ("BCE"), dell'Agenzia federale tedesca di sorveglianza dei servizi finanziari (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, "BaFin") e della Deutsche Bundesbank, ossia la Banca Centrale Tedesca. J.P. Morgan SE - Succursale di Lussemburgo ha sede legale in Lussemburgo, L-2633 Senningerberg, in route de Trèves n. 6, è iscritta al Registro delle Imprese e del Commercio del Lussemburgo con il numero B255938 ed è soggetta alla supervisione delle suddette autorità di vigilanza dello Stato d'origine nonché alla supervisione locale della Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) ai sensi della legge del 5 aprile 1993 sul settore finanziario, come modificata (la "**LFS**").

2. Servizio

Nostro tramite, lei può utilizzare il nostro Servizio per disporre un pagamento online direttamente dal suo conto di pagamento online detenuto presso un terzo prestatore di servizi ("**Conto di Pagamento**") (servizi di disposizione di ordine di pagamento). Invieremo l'ordine di esecuzione del pagamento alternativamente alla sua banca online o al prestatore di servizi di pagamento ("**Prestatore di Servizi di Pagamento**"), ricevendo da parte di quest'ultimo le informazioni riguardanti l'accettazione dell'ordine di pagamento e (ove necessario) trasmetteremo tali informazioni al Beneficiario (il "**Servizio**").

Lei è un cliente di un cliente della Banca (il "**Cliente**"). Il Servizio si limita a permetterle di effettuare un pagamento a favore del Cliente. Il Cliente è il Beneficiario ai fini dei presenti Termini.

I presenti Termini regolano una singola transazione di pagamento e non intendono costituire un contratto quadro ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 sui servizi di pagamento (PSD 2)

3. Ordine di pagamento

Lei si autenticherà (nel momento in cui acconsente al Servizio ed emette un ordine) in modo che il suo Prestatore di Servizi di Pagamento sia a conoscenza della sua autorizzazione ai nostri servizi di disposizione di ordine di pagamento ed all'emissione dell'ordine di pagamento.

Lei è esclusivamente responsabile della correttezza dell'ordine di pagamento

Il Prestatore di Servizi di Pagamento è unicamente responsabile dell'esecuzione dell'ordine di pagamento, validamente disposto tramite noi. Di conseguenza, verrà applicato quanto disposto e concordato con Prestatore di Servizi di Pagamento per quanto riguarda, a esempio, il tempo di esecuzione, i limiti di tempo, etc..

4. Consenso esplicito

La sua autorizzazione all'ordine di pagamento sarà considerata come un consenso esplicito all'invio dell'ordine di esecuzione del pagamento da parte nostra al suo Prestatore di Servizi di Pagamento, alla ricezione da quest'ultimo delle informazioni riguardanti l'accettazione o meno dell'ordine di pagamento e (ove pertinente) alla trasmissione di tali informazioni al Beneficiario.

5. **Dettagli sulla sicurezza e sulla disponibilità del Servizio**

Lei deve adottare tutte le ragionevoli misure al fine di salvaguardare i suoi dati sulla sicurezza e i suoi dispositivi e si impegna a non divulgare o permettere che vengano utilizzati da qualsiasi altro soggetto.

Abbiamo la facoltà di sospendere, limitare o cessare in qualsiasi momento il suo utilizzo e disponibilità dei Servizi, o di parte di essi, ivi incluso, senza limitazione, qualora:

- (a) ragionevolmente ritenessimo che la sicurezza sia stata compromessa;
- (b) ragionevolmente sospettassimo che sia in corso una frode;
- (c) ciò fosse necessario per il rispetto di leggi di qualsivoglia giurisdizione o di una richiesta da parte di un'autorità locale o estera (ivi incluse, senza limitazione, le autorità giudiziarie e di vigilanza);
- (d) lei non abbia adempiuto a qualsivoglia obbligo previsto dai presenti Termini; o
- (e) il suo ordine di pagamento contenga qualche errore di fatto, in particolare un identificatore unico / numero di conto incompleto o impreciso.

6. **Revoca dell'ordine di pagamento**

Se l'ordine di pagamento è riferito a una transazione che necessita di essere eseguita immediatamente dal suo Prestatore di Servizi di Pagamento, non sarà per lei possibile annullare l'ordine di pagamento una volta che avrà fornito l'autorizzazione e il consenso a noi o al suo Prestatore di Servizi di Pagamento.

7. **Lingua e comunicazioni**

Questi Termini sono in Inglese e tutte le comunicazioni con lei saranno in Inglese.

Potete comunicare con la Banca utilizzando il seguente indirizzo e-mail: tpp.support@jpmorgan.com.

8. **Informazioni**

Lei si impegna a fornire senza indugio alla Banca tutte le informazioni e i documenti da questa richiesti che riguardano lei, al fine di, inter alia, consentire alla Banca stessa di adempiere ai suoi doveri legali relativi alla due diligence del cliente ai sensi delle leggi e regolamenti antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo.

Lei dichiara e garantisce di:

- essere titolare effettivo della transazione di pagamento intrapresa; e
- stare agendo per sé e non per conto di un'altra persona.

9. **Transazione non autorizzata**

Se lei sospetta che sia stato effettuato un pagamento errato o non autorizzato tramite l'utilizzo dei nostri servizi di disposizione di ordine di pagamento, deve contattarci il prima possibile all'indirizzo e-mail tpp.support@jpmorgan.com.

10. Arresto di un ordine / transazione

La Banca si riserva il diritto di interrompere l'uso di qualsiasi mezzo o metodo utilizzato per fornire o emettere ordini di pagamento, sulla base di, inter alia, ragionevoli motivi relativi alla sicurezza o al sospetto che vi siano stati ordini non autorizzati o fraudolenti.

La Banca si riserva, inoltre, il diritto di rifiutare qualsiasi ordine di pagamento che non soddisfi tutte le condizioni pertinenti come stabilito nei Termini o in altri documenti, o la cui esecuzione sarebbe illegale o altrimenti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento applicabile, e la Banca non sarà responsabile nei suoi confronti per tale rifiuto. Ciò non pregiudica gli eventuali diritti del Prestatore di Servizi di Pagamento di rifiutare l'esecuzione di una transazione.

11. Rimborsi

Lei potrebbe avere diritto a un rimborso (o a una rettifica) a causa di transazioni di pagamento non autorizzate o errate o non autorizzate dal suo Prestatore di Servizi di Pagamento, qualora lei comunichi – senza indugio e in ogni caso entro e non oltre 13 mesi dalla data del predetto pagamento – al suddetto Prestatore di Servizi di Pagamento l'errato o non autorizzato pagamento. Lei deve contattare il suo Prestatore di Servizi di Pagamento nel modo indicato nei termini applicabili al suo Conto di Pagamento.

12. Limitazioni di responsabilità e indennizzo

La Banca è esonerata da ogni responsabilità nella disposizione di ordini di pagamento validi. In particolare, se la Banca dispone un ordine di pagamento valido che successivamente si rivela errato o scorretto a causa di errori a lei imputabili, è escluso ogni addebito di responsabilità in capo alla Banca.

La Banca è esonerata da ogni responsabilità nei suoi confronti per la corretta esecuzione del Servizio, a condizione che la Banca sia in grado di provare a lei (e, se applicabile, a qualunque prestatore di servizi di pagamento del beneficiario) che il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario ha ricevuto il pagamento entro il pertinente termine.

Lei esonera espressamente la Banca da ogni responsabilità nei suoi confronti per qualsiasi:

- (a) ritardo o inadempimento di obblighi a carico della Banca stessa ai sensi dei presenti Termini derivanti da fatti o atti al di fuori del ragionevole controllo della Banca, inclusi, senza limitazione, qualsiasi azione o inerzia sua o di terze parti, qualsiasi evento di forza maggiore, ritardo bancario, guasto tecnico, compreso qualsiasi guasto informatico causato da terzi prestatori di servizi che la Banca utilizza o della Banca stessa, malfunzionamento o ritardo relativo a qualsiasi trasmissione elettronica, incidente, emergenza, catastrofe naturale, pandemia o circostanza di carattere eccezionale e imprevedibile;
- (b) perdita consequenziale o indiretta (mancato guadagno o perdita di opportunità) in cui lei potrebbe incorrere a causa del mancato adempimento da parte della Banca ai suoi doveri ai sensi dei presenti Termini; o
- (c) perdite risultanti da adempimenti imposti in capo alla Banca da leggi e regolamenti nazionali e stranieri, o imposti in capo alla Banca da ordinanze, sentenze o istruzioni di autorità pubbliche nazionali o estere, compresi i tribunali.

Lei si assume ogni responsabilità, finanziaria o di altro tipo, sostenuta dalla Banca o da una parte terza, derivante dalla sua violazione dei presenti Termini e dal suo utilizzo dei nostri Servizi. Lei accetta di risarcire la Banca o una parte terza per ogni responsabilità di questo tipo, nei massimi limiti consentiti dalle leggi e regolamenti applicabili.

I presenti Termini non devono essere intesi o interpretati come un'esclusione di responsabilità per frode, per negligenza grave o come esclusione di ogni responsabilità che non può essere esclusa o modificata secondo la legge applicabile.

Nella massima misura consentita dalla legge applicabile, la Banca non è responsabile, e lei accetta che la Banca sia esonerata da ogni responsabilità, per qualsiasi danno o perdita derivante direttamente o indirettamente da:

- (d) l'impossibilità per lei di utilizzare i Servizi per qualsiasi motivo;
- (e) ritardi o interruzioni dei Servizi;
- (f) difetti, bug, errori o imprecisioni di ogni tipo nei Servizi;
- (g) il contenuto, le azioni o l'inerzia di parti terze;
- (h) una sospensione o altre azioni intraprese in relazione ai Servizi;
- (i) la sua necessità di modificare le prassi, il contenuto o il comportamento, o la sua perdita di affari o l'impossibilità di svolgere la sua attività, a seguito di modifiche ai presenti Termini o alle policy della Banca; o
- (j) azioni e operazioni illegali di parti terze effettuate utilizzando documenti contraffatti e/o illegali o dati ricevuti illegalmente.

13. **Riservatezza**

Con la presente lei conferisce mandato, autorizza e incarica in tal senso la Banca ovvero i suoi agenti, dipendenti, funzionari e direttori e qualsiasi altro soggetto qualificabile come affiliato e per conto del quale la Banca accetta tale mandato, incarico e autorizzazione, di divulgare, anche mediante l'uso di comunicazioni e sistemi di comunicazione, informazioni riguardanti: i presenti Termini, qualsiasi Servizio, qualsiasi transazione di pagamento, lei, i beneficiari dei pagamenti o di qualsiasi transazione (le "**Informazioni**" che comprendono, inter alia, nome, cognome, indirizzo, data e luogo di nascita, nazionalità) a qualsiasi persona indicata come "Beneficiario" all'Articolo 2 dell'Allegato sulla Riservatezza, nonché ai loro rispettivi dipendenti o agenti: (i) per una qualsiasi delle Finalità indicate all'Articolo 1 dell'Allegato sulla Riservatezza; (ii) se la divulgazione è consentita o richiesta dalla legge ((i) e (ii) congiuntamente le "**Finalità Consentite**"), indipendentemente dal fatto che la divulgazione avvenga nello Stato in cui lei è residente, o nello Stato in cui viene eseguita una transazione o un Servizio. Lei accetta che le richieste, le istruzioni e le informazioni relative alla Banca, a qualsiasi Servizio, a lei o alle transazioni da divulgare in conformità ai presenti Termini, possano essere trasmesse oltre i confini nazionali e attraverso le reti, comprese le reti di proprietà e gestite da parti terze, affinché la Banca possa svolgere i propri compiti ed esercitare i propri poteri e diritti ai sensi dei presenti Termini. Lei accetta che tali informazioni possano essere fornite alle persone indicate come "Beneficiari" all'Articolo 2 dell'Allegato sulla Riservatezza. Lei espressamente rinuncia a qualsiasi diritto di segreto bancario, segreto professionale o di riservatezza a tale riguardo, ove applicabile, ed espressamente riconosce che le informazioni divulgate ai sensi del presente Articolo possano includere informazioni riservate dei clienti ai sensi dell'Articolo 41 della LFS.

La Banca si impegna a mantenere il riserbo in merito alle Informazioni.

Nel rispetto delle leggi applicabili, il trattamento delle informazioni può essere effettuato da qualsiasi affiliato o prestatore di servizi della Banca, comprese le affiliate, le succursali e le unità situate in qualsiasi Stato in cui la Banca conduce affari o ha un prestatore di servizi, come ulteriormente indicato nell'Articolo 3 dell'Allegato sulla Riservatezza. Lei comprende che tale Beneficiario potrebbe essere stabilito in una giurisdizione al di fuori del Granducato di Lussemburgo. Nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili, Lei autorizza la Banca a trasferire le Informazioni a tali affiliate, succursali, unità e prestatori di servizi nei luoghi che la Banca ritiene opportuni.

Lei riconosce che ogni competente autorità, agenzia, organismo o tribunale appartenente a una giurisdizione al di fuori del Granducato di Lussemburgo (comprese le giurisdizioni in cui i Beneficiari sono stabiliti o elaborano tali Informazioni) può richiedere e ottenere l'accesso alle Informazioni, le quali

possono essere detenute o elaborate in tale giurisdizione o accessibili tramite segnalazione automatica, scambio di informazioni o altra modalità ai sensi delle leggi e dei regolamenti in vigore in tale giurisdizione.

La Banca informerà i Beneficiari che detengono o elaborano tali Informazioni di operare soltanto per le Finalità Consentite e in conformità con la legge applicabile e che l'accesso a tali Informazioni all'interno di un Beneficiario è limitato ai soggetti che hanno bisogno di conoscere le informazioni per le Finalità Consentite.

Lei può revocare tale consenso in qualsiasi momento, in tal caso la Banca non sarà in grado di fornirle il Servizio.

14. **Protezione dei dati**

La Banca, agendo in qualità di titolare del trattamento, può processare le informazioni che la riguardano e che possono costituire dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ("**Dati Personali**"). Ulteriori informazioni sulle attività di elaborazione dei dati svolte dalla Banca si trovano nella Privacy Policy del TPP della Banca, disponibile sul sito web della Banca all'indirizzo <http://jpmorgan.com/privacy/emea>.

La TPP Privacy Policy della Banca fornisce e definisce le informazioni rilevanti per quanto riguarda (a) la raccolta e la creazione di Dati Personali da parte della Banca; (b) le categorie di Dati Personali elaborati; (c) la base giuridica di tale trattamento; (d) le finalità di tale trattamento; (e) la divulgazione dei Dati Personali a terzi; (f) il trasferimento internazionale dei Dati Personali; (g) le misure di sicurezza dei dati applicate dalla Banca; (h) il rispetto da parte della Banca dei principi di accuratezza, conservazione e minimizzazione dei dati personali; (i) i diritti dei Soggetti Dati; e (j) i dettagli di contatto per l'invio di richieste di informazioni e l'esercizio dei diritti di protezione dei dati. La TPP Privacy Policy della Banca potrebbe essere aggiornata o rivista tempo per tempo.

15. **Registrazione e prove**

Lei accetta il monitoraggio, la registrazione e l'archiviazione delle comunicazioni elettroniche, comprese le comunicazioni e le conversazioni telefoniche e via e-mail. Lo scopo di queste registrazioni è quello di fornire la prova, in caso di controversia, di una transazione, nonché di assicurare il rispetto degli obblighi legali e regolamentari e delle politiche interne della Banca. L'assenza di registrazioni non può in alcun modo essere fonte di responsabilità per la Banca.

La convalida di un ordine di pagamento attraverso l'uso del sistema web avrà lo stesso valore della vostra firma originale e avrà lo stesso valore probatorio di un documento originale.

Lei e la Banca convenite espressamente che, nonostante le disposizioni dell'articolo 1341 del Codice Civile, la Banca ha diritto, ogni volta che sia utile o necessario, di provare le sue affermazioni con qualsiasi mezzo legalmente ammissibile in materia commerciale.

Le registrazioni informatiche o altre registrazioni effettuate dalla Banca sulla base di documenti originali costituiscono una prova *prima facie* delle comunicazioni tra la Banca e lei e avranno lo stesso valore probatorio di un documento originale.

16. **Reclami**

Nel caso in cui lei volesse avanzare un reclamo riguardante il Servizio, vi preghiamo di comunicarcelo in modo da poter indagare sulle circostanze per vostro conto. I reclami devono essere inviati a J.P. Morgan SE - Luxembourg Branch, Operational Oversight, European Bank & Business Center, 6 Route de Trèves, Senningerberg, L-2633, Luxembourg, Fax No.: +352 462685 316, Indirizzo E-mail: tpg.support@jpmorgan.com. In ogni caso, i reclami devono chiaramente indicare i suoi dati di contatto e includere una breve descrizione della motivazione del reclamo.

Esamineremo equamente e rapidamente ogni reclamo che lei dovesse presentare riguardante il Servizio, in conformità con i nostri obblighi ai sensi della legge applicabile. Esamineremo equamente e rapidamente ogni reclamo in conformità con la nostra procedura di reclamo, che può essere trovata alla sezione del presente documento "Domande dei Consumatori e Procedura di Reclamo". La procedura di gestione dei reclami si svolge nel seguente modo: il primo passo è l'invio da parte sua del reclamo ai contatti di cui al precedente paragrafo. Tutti i reclami sono ricevuti e coordinati dal nostro team di gestione dei reclami a livello centrale. Il dipartimento di compliance supervisiona la gestione dei reclami, informando, ove necessario, la direzione degli stessi. Qualora lei non sia soddisfatto della gestione del reclamo, quale secondo passo lei può contattare direttamente la nostra direzione. Nel caso in cui non sia già stata inviata una risposta al reclamo, le verrà trasmesso l'avviso di ricezione del reclamo entro dieci Giorni Lavorativi. Entro un mese dalla data di ricezione del reclamo da parte nostra, le verrà trasmessa una dettagliata risposta scritta. In caso di specifiche circostanze o particolari difficoltà, la gestione di un reclamo potrebbe superare il mese, nel qual caso le verranno comunicate la motivazione del ritardo e la data in cui verrà le trasmessa la risposta.

Potremmo, tuttavia, indirizzarla verso il suo Prestatore di Servizi di Pagamento, qualora il suo reclamo riguardasse servizi forniti dal suo Prestatore di Servizi di Pagamento oppure verso il Cliente nel caso in cui il vostro reclamo riguardasse i prodotti o servizi che avete acquistato.

Se il reclamo riguarda un Servizio e non riuscissimo a risolvere il problema da lei presentato o non ricevesse alcuna risposta o una risposta soddisfacente entro un mese dalla data di invio del reclamo, è possibile trasmettere il reclamo alla Commission de Surveillance du Secteur Financier 283, route d'Arlon, L-1150 Lussemburgo, online (tramite il seguente link: <https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=en>); per posta indirizzata alla CSSF, 283, route d'Arlon, L-2991 Lussemburgo; o per e-mail al seguente indirizzo reclamation@cssf.lu. La CSSF è competente nel ricevere reclami da parte sua e ad agire quale intermediario al fine di pervenire a una risoluzione amichevole di tali reclami ufficiali. L'apertura della procedura ufficiale di reclamo è soggetta alla condizione che la procedura e i relativi adempimenti sopra indicati siano stati da lei completati. È possibile contattare la CSSF richiedendo l'apertura della procedura di reclamo ufficiale. Ulteriori dettagli sulla CSSF in qualità di organo di risoluzione delle controversie e sui relativi moduli sono disponibili all'indirizzo: <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>.

Il diritto di presentare reclami direttamente in tribunale rimarrà inalterato.

Non siamo responsabili di eventuali reclami o controversie riguardanti le transazioni effettuate utilizzando i nostri servizi di disposizione di ordine di pagamento. Quest'ultimi dovrebbero essere risolti rivolgendosi al soggetto da cui lei ha acquistato i beni o i servizi a cui la transazione si riferisce. Siamo esonerati da ogni responsabilità riguardante la qualità, sicurezza, legalità o qualsiasi altro aspetto riferito a qualsiasi merce o servizio acquistato utilizzando i servizi di disposizione di ordine di pagamento. Ricordiamo che, dopo aver utilizzato un servizio di disposizione di ordine di pagamento al fine di effettuare un acquisto, non è possibile annullare o interrompere la transazione di pagamento.

17. Conseguenze di carattere eccezionale e imprevedibili

Senza pregiudizio per qualsiasi causa di forza maggiore, ciascuna parte è esonerata da qualsiasi responsabilità per qualsivoglia perdita o danno causato all'altra parte, in ragione della violazione di requisiti imposti in capo alla Banca dalla legge e da regolamenti a causa di circostanze di carattere eccezionale e imprevedibili al di fuori del controllo della parte interessata, e le cui conseguenze sarebbero state in ogni caso inevitabili malgrado tutti gli sforzi per evitare qualsiasi perdita o danno; ovvero tale violazione o contravvenzione è collegata ai suoi obblighi ai sensi delle leggi e regolamenti applicabili.

18. Legge applicabile e giurisdizione

I presenti Termini sono regolati dalla legge lussemburghese e sono soggette alla giurisdizione non esclusiva dei tribunali di Lussemburgo, Granducato di Lussemburgo.

ALLEGATO SULLA RISERVATEZZA

1. Lei riconosce che le informazioni e i Dati Personali possono essere divulgati ai sensi dei presenti Termini per le seguenti finalità, ivi incluso, senza limitazione, nel contesto degli accordi di esternalizzazione (insieme le "**Finalità**"):
 - (a) Fornire i servizi previsti dai presenti Termini e permettere alla Banca di esercitare i suoi poteri e diritti ai sensi degli stessi;
 - (b) Finalità operative, di valutazione del credito e analisi statistiche (inclusa l'analisi del comportamento);
 - (c) Amministrare le relazioni con lei e i servizi correlati;
 - (d) Condurre ricerche di mercato sulla soddisfazione dei clienti;
 - (e) Due diligence, verifica e gestione del rischio, come la conferma e la verifica della sua identità (ciò potrebbe comportare l'uso di un'agenzia di riferimento del credito o di altre parti terze che agiscono come agenti della Banca). Screening di elenchi di sanzioni di governi e/o di forze dell'ordine disponibili pubblicamente;
 - (f) Compliance con qualsiasi requisito di legge, o regolamentare, standard di settore, codice di condotta o policy interna, e prevenzione o investigazione di crimini, frodi, negligenze, compresa la prevenzione del terrorismo, del riciclaggio di denaro e della corruzione, nonché segnalazione fiscale, ivi compresa, ove applicabile, compliance con regolamenti esteri come il FATCA; e
 - (g) Con la finalità di, o in connessione con, qualsiasi procedimento legale (compresi potenziali e futuri procedimenti legali), al fine di ottenere consulenza legale o per stabilire, esercitare o difendere diritti legali.

2. Con la presente lei riconosce che le informazioni possono essere divulgate dalla Banca a, tra gli altri (ciascuno un "**Beneficiario**"):
 - (a) Il Cliente della Banca,
 - (b) Terzi non affiliati, ivi inclusa la trasmissione di informazioni ad altre banche e attraverso canali e reti gestiti da terzi, nonché a prestatori di servizi e agenti della Banca, a società situate in o aldi fuori dal Lussemburgo che svolgono attività di prestazione di servizi di comunicazione con i clienti, ad altri professionisti del settore finanziario o ogni altro prestatore di servizi;
 - (c) Un proposto cessionario dei diritti della Banca,
 - (d) JPMorgan Chase Bank, N.A., J.P. Morgan SE, J.P. Morgan Europe Limited, e qualsiasi altro membro del gruppo societario JPMorgan Chase Bank e le loro succursali e affiliate;
 - (e) I revisori, i consulenti legali e i consulenti di J.P. Morgan SE (ivi incluse le sue succursali e affiliate);
 - (f) Le società del gruppo societario JPMorgan Chase Bank e le loro succursali e affiliate; gli esaminatori del Beneficiario o altre autorità regolamentari o governative competenti,

ivi comprese le autorità fiscali, forze dell'ordine, i tribunali della giurisdizione competente o altri organismi ufficiali, ovunque nel mondo,

(g) In seguito a un'ordinanza del tribunale o ad altri procedimenti giudiziari, o per stabilire, esercitare o difendere i diritti legali di J.P. Morgan SE e le sue succursali e affiliate.

3. Tali Beneficiari potrebbero trovarsi, inter alia, nello Spazio Economico Europeo, nel Regno Unito, negli Stati Uniti d'America, in India, nelle Filippine, a Singapore, a Hong Kong, in Australia, in Cina, in Giappone, in Brasile, in Messico, in Argentina, in Colombia, in Cile, in Sudafrica e in Russia (collettivamente le "**Sedi**").

PROCEDURA PER LE RICHIESTE E RECLAMI DEI CONSUMATORI

1. Procedura
 - (a) Per presentare una richiesta o un reclamo, inviare un'e-mail a tpp.support@jpmorgan.com
 - (b) Il personale di servizio designato riceverà le vostre richieste o reclami.
 - (c) In caso di reclamo, uno specialista preposto alla gestione dei reclami sarà assegnato per la valutazione e la disposizione della richiesta o del reclamo
2. Per ogni richiesta e reclamo, sarà creato un fascicolo dal personale di servizio designato per il monitoraggio
3. Accordo di Livello di Servizio
 - (a) La conferma di ricezione di una richiesta o di un reclamo sarà trasmessa entro 24 ore.
 - (b) Qualsiasi problema connesso a un pagamento contenuto in un reclamo verrà risolto e verrà inviata al reclamante, tramite lettera o e-mail, una risposta finale con una proposta di soluzione entro 15 giorni lavorativi.
 - (c) In circostanze eccezionali, se un reclamo non può essere risolto e chiuso entro il predetto lasso di tempo, il personale di servizio designato aggiornerà il reclamante prima del 15° giorno. In ogni caso, la decisione finale verrà trasmessa non oltre 35 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.