

FOGLIO INFORMATIVO

ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

ANTICIPO SUPERBONUS CONSUMATORI

Clienti persone fisiche e Condomini

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banco BPM S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano. Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona

Telefono Sede Legale: 02.77.001. Telefono Sede Amministrativa: 045.86.75.111

Sito Internet: www.bancobpm.it. E-mail: contattaci@bancobpm.it

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

COS'E' L'ANTICIPO SUPERBONUS

Cosa è il bonus fiscale "Superbonus 110%"

110% è la percentuale di aliquota di detrazione fiscale calcolata sull'importo delle spese sostenute dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2021, a fronte di specifici lavori di riqualificazione di edifici (meglio precisati in seguito). Correntemente questa agevolazione fiscale è denominata "Superbonus 110%".

Per **quali edifici**:

Singole unità immobiliari residenziali (massimo 2 unità per persona fisica), parti comuni del Condominio, unità immobiliari funzionalmente indipendenti e con uno o più accessi autonomi dall'esterno, site all'interno di edifici plurifamiliari.

Sono escluse le unità immobiliari residenziali appartenenti alle categorie catastali A1 (abitazioni signorili), A8 (ville) e A9 (castelli).

Le unità immobiliari non residenziali (uffici, magazzini, negozi o capannoni) sono ammesse solo per le spese sostenute per interventi sulle parti comuni dell'edificio di cui fanno parte, a condizione che la superficie complessiva delle unità immobiliari destinate a residenza ricomprese nell'edificio sia superiore al 50%.

I **lavori abilitanti il Superbonus 110%, c.d. "lavori trainanti"** (art. 119 del DL Rilancio) sono interventi

- in ambito di efficienza energetica:
 - o isolamento termico (c.d. "cappotto") delle superfici opache verticali, orizzontali e inclinate che interessano l'involucro degli edifici, compresi quelli unifamiliari, con un'incidenza superiore al 25% della superficie disperdente lorda dell'edificio medesimo o dell'unità immobiliare sita all'interno di edifici plurifamiliari che sia funzionalmente indipendente e disponga di uno o più accessi autonomi dall'esterno;
 - o sostituzione degli impianti di climatizzazione invernale esistenti con impianti centralizzati per il riscaldamento e/o il raffrescamento e/o la fornitura di acqua calda sanitaria sulle parti comuni degli edifici, o con impianti per il riscaldamento e/o il raffrescamento e/o la fornitura di acqua calda sanitaria sugli edifici unifamiliari o sulle unità immobiliari site all'interno di edifici plurifamiliari che siano funzionalmente indipendenti e dispongano di uno o più accessi autonomi dall'esterno;
- opere per la riduzione del rischio sismico di cui ai commi da 1-bis a 1-septies dell'articolo 16 del decreto-legge Nr. 63 del 2013 (cd. sisma bonus).

Sono agevolati sempre con Superbonus 110% anche i seguenti lavori - **c.d. "lavori trainati"** – purché eseguiti congiuntamente con almeno uno dei "lavori trainanti":

- altri lavori di efficientamento energetico già rientranti nell'Ecobonus, nei limiti di spesa previsti dalla legislazione vigente per ciascun intervento (es. infissi);
- installazione di infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici di cui all'art. 16-ter del citato decreto-legge Nr. 63 del 2013;
- installazione di impianti solari fotovoltaici connessi alla rete elettrica sugli edifici indicati all'articolo 1, comma 1, lettere a), b), c) e d), del decreto del Presidente della Repubblica 26 agosto 1993, Nr. 412;
- installazione contestuale o successiva di sistemi di accumulo integrati negli impianti solari fotovoltaici agevolati.

I documenti necessari per il riconoscimento del Superbonus 110%, il cui costo rientra peraltro nei costi assoggettabili alla detrazione fiscale prevista dalla normativa, sono rappresentati da:

- Attestato di Prestazione Energetica (A.P.E.) prima e dopo l'intervento, a cura di un tecnico abilitato nella forma della dichiarazione asseverata che dimostri il miglioramento di almeno due classi energetiche dell'edificio oggetto dei lavori ovvero, se ciò non sia possibile, il conseguimento della classe energetica più alta;
- l'asseverazione tecnica relativa agli interventi di efficienza energetica e di riduzione del rischio sismico da parte, rispettivamente, dei tecnici abilitati al rilascio delle certificazioni energetiche e dai professionisti incaricati della progettazione strutturale, direzione dei lavori delle strutture e collaudo statico per gli interventi finalizzati alla riduzione del rischio sismico che certifichi il rispetto dei requisiti tecnici necessari ai fini delle agevolazioni fiscali e la congruità delle spese sostenute in relazione agli interventi agevolati, in accordo con quanto previsto dai decreti ministeriali; l'asseverazione è rilasciata al termine dei lavori o per ogni stato di avanzamento dei lavori (comma 13-bis dell'articolo 119);
- il visto di conformità dei dati relativi alla documentazione che attesta la sussistenza dei presupposti che danno diritto alla detrazione d'imposta, rilasciato dai soggetti incaricati della trasmissione telematica delle dichiarazioni fiscali (professionisti abilitati quali i dottori commercialisti, ragionieri, periti commerciali e consulenti del lavoro nonché dai CAF, ex art. 35 D.lgs. 241/1997, che verificano la presenza delle asseverazioni e delle attestazioni rilasciate dai professionisti incaricati).

Tali documenti si intendono essenziali ma non esaustivi per il perfezionamento della cessione del credito fiscale; per l'elenco della documentazione da presentare per l'operazione di cessione si rimanda ai fogli informativi dell'intermediario finanziario Partner della Banca Cherry 106 Spa disponibili in filiale e sul sito internet della banca.

L'Anticipo Superbonus Consumatori

- è rivolto esclusivamente a persone fisiche e Condomini classificate "consumatori", beneficiari dell'incentivo fiscale Superbonus 110% sopra descritto, che hanno deciso di cedere al partner commerciale della banca Cherry 106 Spa il proprio Credito Fiscale Superbonus 110% (o Sismabonus 110%) e che hanno la necessità di ricorrere alla banca per l'anticipo in tutto o in parte delle spese per i lavori di efficientamento energetico che generano il credito fiscale oggetto di futura cessione;
- consente al cliente di ottenere l'anticipo, in tutto o in parte, delle spese per i lavori di efficientamento energetico che generano il credito fiscale "Superbonus 110%" oggetto di futura cessione, per il tempo intercorrente tra l'avvio dei lavori del cantiere ed il suo completamento (a SAL o complessivo).

- è un finanziamento, sotto forma di apertura di credito semplice (non rotativa) a tempo determinato (massimo 18 mesi), fino al 100% dell'importo del/i contratto/i dei lavori, nel limite massimo del valore nominale presunto del credito fiscale ceduto.

Mediante il prodotto "Anticipo Superbonus Consumatori" non è possibile finanziare lavori di riqualificazione degli edifici residenziali agevolati da "Altri Crediti Fiscali" (quali ad esempio, Bonus Ristrutturazione, Ecobonus, Bonus Facciate,...); per tali interventi sono disponibili le soluzioni di finanziamento, rispettivamente:

- per i Privati: Mutuo Ipotecario-Fondionario e "Prestito Green" (prodotto di Agos)
- per i Condomini: Finanziamento chirografario "Credito Condominio" o "Credito Condominio Energy Efficiency".

L'utilizzo del prodotto "Anticipo Superbonus Consumatori" è consentito:

- qualora il soggetto cessionario acquirente i crediti fiscali generati dai lavori di riqualificazione energetica sia Cherry 106 Spa;
- solo successivamente alla contrattualizzazione, tra il cliente ed il soggetto cessionario della "Proposta di cessione del credito fiscale" (contratto che impegna bilateralmente le parti all'acquisto del credito, purché si verifichino specifiche "condizioni sospensive" indicate in tale contratto);
- prevedendo la canalizzazione irrevocabile (con bonifico), sul "Conto Anticipo Superbonus" - distinto rispetto al conto corrente ordinario del cliente - da parte cessionario Cherry 106 Spa, del ricavato della vendita del credito fiscale, ad estinzione parziale/totale dell'anticipo.
- per il Condomini, presentando Verbale Assembleare redatto sulla base della traccia fornita dalla banca.

Il **Conto Anticipo Superbonus Consumatori** è un conto corrente dedicato i) all'utilizzo ed al rimborso dell'apertura di credito denominata "Anticipo Superbonus Consumatori" ii) alla canalizzazione delle somme spettanti al Cliente in relazione al Credito Fiscale ceduto.

Il Conto è collegato al conto corrente ordinario sul quale saranno posti a disposizione del Cliente i fondi rivenienti dall'accredito disposto dal Partner Commerciale - per la parte eventualmente eccedente l'importo utilizzato a titolo di anticipazione, mentre la parte corrispondente all'anticipo concesso ed effettivamente utilizzato verrà trattenuta dalla Banca a chiusura a saldo dell'operazione di concessione del credito. Alla scadenza o all'estinzione dell'Apertura di Credito, il Conto verrà estinto d'iniziativa della Banca, ed eventuali saldi saranno girati sul conto corrente ordinario del cliente.

Per le condizioni economiche applicate al conto corrente ordinario, si faccia riferimento al relativo Foglio Informativo.

A valere sul Conto, pertanto, non è consentito l'utilizzo di una carta di credito né di debito ed è esclusa la convenzione di assegno.

Tra i principali rischi si evidenziano:

- in caso di affidamento a tasso fisso: impossibilità di beneficiare delle eventuali riduzioni dei tassi di interesse di mercato;
- variazione in senso sfavorevole delle commissioni e spese del servizio, a fronte delle quali al cliente viene riservata la facoltà di recesso nei termini previsti dal contratto;
- revoca dell'affidamento per volontà della banca a fronte di un uso non corretto del fido concesso e/o a seguito di atti che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria, legale od economica del richiedente o dell'eventuale garante
- risoluzione del contratto ad iniziativa ed a discrezione della banca qualora
 - a) i Lavori Agevolati non siano conclusi entro la data del 31/12/2021 prevista dal Decreto, come tempo per tempo eventualmente modificato o prorogato;

- b) il Credito Fiscale risulti non avere le caratteristiche previste dal Decreto e/o venga identificato alla stregua di altra tipologia di credito che consente l'accesso a detrazioni fiscali in percentuale diversa;
- c) mancato pagamento di qualunque somma dovuta alla Banca a titolo di capitale e interessi o a titolo di spese, commissioni o ad altro titolo ai sensi del presente Contratto.

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

Ipotesi	PRIVATI	CONDOMINI
Affidamento con contratto a tempo determinato. Si assume che esso abbia una durata pari a 12 mesi e che il fido sia utilizzato per intero dal momento della conclusione del contratto. Si ipotizza, inoltre, una periodicità di liquidazione degli interessi su base annuale.		
Accordato	10.000,00 euro	100.000,00 euro
Tasso debitore nominale annuo	2,7500 %	3,7500 %
Commissione annua per la messa a disposizione di fondi	non applicata	non applicata
Spese per operazione di prelievo e di rimborso del credito erogato	0,00 euro	0,00 euro
Interessi	275,00 euro	3.750,00 euro
Oneri	0,00 euro	0,00 euro
TAEG	2,750 %	3,750 %

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono all'ipotesi di operatività indicata dalla Banca d'Italia.

Per operazioni di importo inferiore a 75.000,00 € è comunque necessario leggere il documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori oppure il documento informativo relativo all'apertura di credito.

È possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi rivolgendosi alle Filiali della Banca.

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l.n. 108/1996), relativo alle operazioni di altri finanziamenti alle famiglie e alle imprese, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca.

UTILIZZO FONDI IN CONTO CORRENTE

Tassi debitori su affidamenti¹

- tasso annuo debitore entro fido - nominale
- tasso annuo utilizzi extra-fido su affidamenti fino a 5000 euro
- tasso annuo utilizzi extra-fido su affidamenti oltre 5000 euro
- maggiorazione di tasso sugli utilizzi oltre fido

PRIVATI	CONDOMINI
2,7500 %	3,7500 %
10,4000 %	10,4000 %
10,4000 %	10,4000 %
0,0000 %	0,0000 %

2

¹ Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile di 365 giorni (366 giorni se l'anno è bisestile); il tasso risultante è determinato fino alla concorrenza dei limiti tempo per tempo consentiti dalla legge 07/03/1996, n. 108 (disposizioni in materia di usura).

² Applicata solo sulle somme utilizzate oltre il limite del fido concesso. Il tasso risultante è determinato fino alla concorrenza dei limiti tempo per tempo consentiti dalla legge 07/03/1996, n. 108 (disposizioni in materia di usura).

Tassi debitori su sconfinamenti transitori

- tasso annuo debitore in assenza di fido-nominale e/o tasso mora

PRIVATI	CONDOMINI
10,4000 %	10,4000 %

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI					
SPESE FISSE	Tenuta del conto	Spese per l'apertura del conto	0,00 € DI CUI Spese di scritturazione contabile 0,00 €		
		Canone annuo per tenuta del conto	0,00 € DI CUI Imposta di bollo a carico Banca € Spese di scritturazione contabile canone annuo 0,00 € Spese di scritturazione contabile imposta di bollo 0,00 €		
	Servizi di pagamento	Numero di operazioni incluse nel canone annuo	illimitate		
		Gestione liquidità	Spese annue per conteggio interessi e competenze	0,00 € DI CUI Spese di scritturazione contabile 0,00 €	
			Rilascio di una carta di debito nazionale	prodotto non disponibile	
			Rilascio di una carta di debito internazionale	prodotto non disponibile	
	Home Banking	Rilascio di una carta di credito	prodotto non disponibile		
		Rilascio moduli assegni	prodotto non disponibile		
	SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Invio estratto conto	<u>sportello</u> 0,00 € <u>on line</u> non disponibile	
			Documentazione relativa a singola operazione ³	Spese invio contabili 0,00 € DI CUI Spese di scritturazione contabile 0,00 €	
Servizi di pagamento		Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	non disponibile		
		Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia	non disponibile		
		Bonifico – SEPA	<u>sportello</u> ⁴ 0,00 € <u>on line</u> ⁵ non disponibile		
			Spese di scritturazione contabile 0,00 €		
Bonifico – Extra SEPA	<u>IN EURO</u> non disponibile <u>IN DIVISA</u> non disponibile				

³ Ulteriori informazioni sono disponibili nel Foglio Informativo delle Certificazioni varie, rilascio informazioni e fotocopie, oneri vari.

⁴ Applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. CE 924/2009 e successive modifiche.

⁵ Applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. CE 924/2009 e successive modifiche.

		Ordine permanente di bonifico	non disponibile					
		Addebito diretto	prodotto non disponibile					
		Ricarica carta prepagata	prodotto non disponibile					
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditorî⁶	Tasso creditore annuo nominale	0,0000 %					
FIDI E SCONFINAMENTI ⁷	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate :	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PRIVATI</th> <th>CONDOMINI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2,7500 %</td> <td>3,7500 %</td> </tr> </tbody> </table>		PRIVATI	CONDOMINI	2,7500 %	3,7500 %
		PRIVATI	CONDOMINI					
	2,7500 %	3,7500 %						
		Commissione omnicomprensiva	non applicabile					
	Sconfinamenti	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido	fino a 5000,00 € :	10,4000 %				
			oltre 5000,00 €:	10,4000 %				
Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido		non applicabile						
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido		10,4000 %						
	Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido	non applicabile						
DISPONIBILITA' SOMME VERSATE	Contanti/assegni circolari stessa banca Assegni bancari stessa filiale		non disponibile					
	Assegni bancari altra filiale		non disponibile					
	Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia		non disponibile					
	Assegni bancari altri istituti		non disponibile					
	Vaglia e assegni postali		non disponibile					
	Assegni bancari estero Vouchers		non disponibile non disponibile					

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITA' CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

⁶ Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile di 365 giorni (366 giorni se l'anno è bisestile).

⁷ Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile di 365 giorni (366 giorni se l'anno è bisestile).

TENUTA DEL CONTO (spese diverse dal canone annuo)

▪ spese di scritturazione contabile	0,00 €
▪ spese di scritturazione contabile operazione prelievo atm	0,00 €
▪ spese di scritturazione contabile operazione pagobancomat	0,00 €
▪ periodicità del canone / forfait	trimestrale

Costi di gestione del rapporto

▪ spese di estinzione	0,00 €
▪ spese per elaborazione competenze del periodo di liquidazione	0,00 €
▪ spese per elaborazione ed invio estratto conto in forma cartacea	0,00 €
▪ spese per elaboraz. ed invio estratto conto in forma elettronica	0,00 €
▪ spese per elaborazione ed invio trasparenza in forma cartacea	0,00 €
▪ spese per elaborazione ed invio trasparenza in forma elettronica	0,00 €
▪ spese per elaborazione e stampa estratto conto allo sportello	0,00 €
▪ imposta di bollo nella misura prevista dalla legge (ove dovuta)	0,00 €

REMUNERAZIONE DELLE GIACENZE ⁹

▪ tasso annuo creditore - nominale	0,0000 %
------------------------------------	----------

CAUSALI CHE DANNO ORIGINE A SCRITTURAZIONE CONTABILE CUI CORRISPONDE UN ONERE ECONOMICO

- Nessuna causale

ALTRO

Particolarità

▪ periodicità di liquidazione delle competenze a debito	annuale
▪ periodicità di liquidazione e capitalizzazione delle spese	trimestrale
▪ frequenza di invio dell'estratto conto	trimestrale
▪ frequenza di invio del documento di sintesi	annuale

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

1. Il Cliente e la banca hanno diritto di recedere dal contratto di conto corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di estinzione, dandone comunicazione in forma scritta, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. Il recesso dichiarato dal Cliente ha effetto immediato, fatto salvo quanto indicato al successivo punto 4. Nel caso di recesso della banca sarà dovuto al Cliente un preavviso di 15 giorni e, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "Cliente al dettaglio" e "consumatore", un preavviso non inferiore a due mesi.

E' fatto salvo il diritto per la banca di recedere dal contratto, in deroga al termine di due mesi sopra esposto, dandone comunicazione al Cliente con il preavviso di almeno un giorno, qualora ricorra un giustificato motivo.

Il recesso dal contratto provoca la chiusura del conto corrente; il Cliente è pertanto tenuto in ogni caso di recesso a:

- riconsegnare alla banca tutti gli strumenti di pagamento connessi al rapporto che siano ancora in suo possesso;

⁸ Le comunicazioni previste ai sensi dell'art.118 del TUB, ovvero le proposte di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, sono da ritenersi sempre gratuite indipendentemente dagli strumenti di comunicazione impiegati.

⁹ Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile di 365 giorni (366 giorni se l'anno è bisestile).

- rimborsare tutti gli importi che risultino a credito della banca.

2. Qualora la banca receda dal contratto di conto corrente, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al comma precedente. Ove la revoca riguardi soltanto la convenzione di assegno, la banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella ora indicata. Resta salvo ogni diverso effetto della revoca dell'autorizzazione ad emettere assegni disposta ai sensi dell'art. 9 della legge 15 dicembre 1990, n. 386 e successive integrazioni e/o modificazioni.
3. Qualora il cliente receda dal contratto di conto corrente, la banca, fermo restando quanto disposto al comma precedente, non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al primo comma del presente articolo; ove la revoca riguardi soltanto la convenzione di assegno, la banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella ora indicata.
4. In deroga a quanto previsto nel primo e nel terzo comma del presente articolo, il cliente, nell'esercitare il diritto di recedere dal contratto, può per iscritto – al fine di disciplinare secondo le proprie esigenze gli effetti del recesso sugli ordini impartiti e sugli assegni tratti – comunicare alla banca un termine di preavviso ovvero indicare alla stessa gli ordini e gli assegni che intende siano onorati, purché impartiti o tratti in data anteriore al momento in cui il recesso medesimo è divenuto operante.
5. L'esecuzione degli ordini ed il pagamento degli assegni di cui ai commi precedenti vengono effettuati dalla banca entro i limiti di capienza del conto.
6. Il recesso dalla convenzione di assegno esercitato da uno dei contestatari o dalla banca nei confronti dello stesso lascia integra la convenzione verso gli altri contestatari, qualora sia prevista la facoltà per i contitolari di compiere operazioni separatamente.

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto

1. La banca provvede a chiudere il rapporto di conto corrente entro 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data in cui il recesso è divenuto operante.
2. Sugli importi dovuti e non pagati alla data di chiusura del rapporto, saranno dovuti alla Banca gli interessi di mora.

Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

n° 12 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- a mezzo lettera con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle Filiali della Banca;
- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:
Banco BPM S.p.A.
Gestione Reclami - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi
- a mezzo web, attraverso la sezione "Contattaci" – "Reclami" del sito internet:
www.bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo:
reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:
reclami@pec.bancobpm.it

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro i seguenti termini:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, il cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari – denominato in breve "reclamo banca" – (es. conti correnti, carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui ...);
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento – denominato in breve "reclamo finanza" – (es. negoziazione o collocamento titoli, mancata o incompleta informativa su prodotti d'investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine ...);
- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad esclusione delle polizze del ramo III – unit linked e index linked – e del ramo V – di capitalizzazione – trattate come servizi d'investimento).

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo potrà:

A. in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari

1. ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
- nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
- se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia, oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. L'esperienza del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito www.conciliatorebancario.it nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

B. in caso di controversie inerenti a servizi e prodotti di investimento:

1. ricorrere Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

- se il cliente è retail
- se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;
- sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
- se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>

2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito www.conciliatorebancario.it nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

C. in caso di controversie inerenti a contratti e servizi assicurativi:

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non avesse ricevuto risposta dalla Banca, il cliente può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it
- ad altro Organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; l'elenco degli Organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:

www.consob.it
www.bancaditalia.it
www.giustizia.it

ed i seguenti regolamenti:

- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "Regolamento sull'ODR"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "Piattaforma Online Dispute Resolution" o "Piattaforma ODR") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie nazionali. Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la 4 Edizione 03/2021 compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo restando quanto sopra indicato, il Cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il Cliente può consultare il sito della Piattaforma <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

GLOSSARIO

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Bonifico - extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Bonifico - SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.

Commissione di istruttoria veloce (CIV)	<p>Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.</p> <p>La CIV e' commisurata ai costi sostenuti dalla banca a fronte della necessita' di una istruttoria rapida della posizione del cliente in conseguenza dell'utilizzo di fondi non disponibili. Presupposto per l'applicazione della commissione è il verificarsi di una variazione peggiorativa del saldo disponibile di fine giornata del conto corrente, dovuta a utilizzi in sconfinamento, che ecceda l'"importo minimo variazione saldo per tariffazione".</p> <p>La CIV e' dovuta quando la variazione peggiorativa del saldo disponibile è riconducibile a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagamento assegni, titoli, effetti, bollettini bancari, polizze assicurative - operazioni di prelievo - operazioni di acquisto titoli - emissione di assegni circolari - esecuzione bonifici anche tramite home banking - operazioni estero - addebito diretto - utilizzo carte di credito senza rischio a carico banca - operazioni di tesoreria - pagamento deleghe fiscali - imposta di bollo - ogni altro addebito consentito dalla Banca previa valutazione del personale preposto. <p>La CIV non è dovuta quando la variazione peggiorativa del saldo disponibile ha avuto luogo per effettuare un pagamento a favore della Banca (ad esempio in caso di: commissioni, interessi, canoni e competenze dovute dal cliente alla Banca, rate di finanziamenti e mutui concessi dalla Banca al cliente).La commissione è conteggiata in occasione di ciascuna liquidazione periodica delle competenze.</p>
Commissione omnicomprensiva	<p>Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata del fido. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.</p>
Disponibilità somme versate	<p>Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente puo' utilizzare le somme versate</p>
Documentazione relativa a singole operazioni	<p>Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.</p>
Fido	<p>Contratto in base al quale la banca/intermediario si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.</p>
Invio estratto conto	<p>Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.</p>
Ordine permanente di bonifico	<p>Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente.</p>
Prelievo di contante	<p>Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.</p>
Ricarica carta prepagata	<p>Accreditamento di somme su una carta prepagata.</p>

Rilascio di una carta di credito	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente.
Rilascio di una carta di debito	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
Spesa per singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul rapporto conto/libretto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Tenuta del conto	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sul versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.