

FOGLIO INFORMATIVO

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

SERVIZIO DI DEPOSITO A CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE DI TITOLI E STRUMENTI FINANZIARI

Prodotto acquistabile esclusivamente online dal sito www.webank.it

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

CHE COS'E' IL SERVIZIO DI DEPOSITO A CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE DI TITOLI E STRUMENTI FINANZIARI

E' un contratto in base al quale la banca custodisce e/o amministra, per conto del cliente, strumenti finanziari e titoli in genere, cartacei o dematerializzati (azioni, obbligazioni, titoli di Stato, quote di fondi comuni di investimento, ecc.).

La banca, in particolare, mantiene la registrazione contabile di tali strumenti, cura il rinnovo e l'incasso delle cedole, l'incasso degli interessi e dei dividendi, verifica i sorteggi per l'attribuzione dei premi o per il rimborso del capitale, procede, su incarico espresso del cliente, a specifiche operazioni (esercizio del diritto di opzione, conversione, versamento di decimi) e in generale alla tutela dei diritti inerenti i titoli stessi.

Nello svolgimento del servizio la banca, su autorizzazione del cliente medesimo, può subdepositare i titoli e gli strumenti finanziari presso organismi di deposito centralizzato ed altri depositari autorizzati.

Si richiama inoltre l'attenzione sulla circostanza che la Banca si limita ad effettuare un mero servizio di custodia e amministrazione, senza, ovviamente, assumere alcuna responsabilità per eventuali perdite di valore degli strumenti finanziari depositati, in conseguenza dell'andamento dei mercati e/o della situazione economico finanziaria dei soggetti emittenti gli strumenti stessi.

Principali rischi tipici (generici e specifici)

Il deposito titoli a custodia e amministrazione è un prodotto sicuro, che è soggetto a commissioni e spese per il servizio offerto.

Il rischio principale è rappresentato dalla variazione nel tempo in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.

CONDIZIONI ECONOMICHE (gli importi sono addebitati direttamente sul conto corrente collegato)

Le condizioni presenti in questo documento sono quelle standard del deposito. Le deroghe e le promozioni in corso sono riportate nella parte privata del sito disponibili per la consultazione dei Clienti interessati.

Commissioni Servizi di Investimento

Le commissioni di seguito riportate prevedono l'applicazione di un diverso livello commissionale a seconda dell'importo complessivo delle commissioni corrisposte dal cliente per operazioni di Trading.

	Profilo Commissionale Fisso	Profilo Commissionale Variabile
Azionario Italia (MTA – TAH, AIM, ETF PLUS, azionario EuroTLX, Azionario Hi – MTF)		

Commissioni generate nel mese precedente

Fino a 500 euro	12 EUR	0,19% (min. 2,75 euro; max 18,90 euro)
Da 501 a 1.000 euro	8 EUR	0,17% (min. 2,75 euro; max 12,90 euro)
Da 1.001 a 1.500 euro	6 EUR	0,15% (min. 2,75 euro; max 9,90 euro)
Da 1.501 a 2.000 euro	4 EUR	0,13% (min. 2,75 euro; max 6,90 euro)
Oltre 2.001 euro	2,75 EUR	2,75 EUR

Alle commissioni di negoziazione su titoli azionari emessi da società italiane, come previsto dalla Legge 24 Dicembre 2012 n. 228 e successive modificazioni, occorre aggiungere le tasse fisse pari a 0,10% del controvalore netto tra acquisti e vendite di ogni singola giornata di Borsa.

Obbligazionario (EUROTLX , MOT, ExtraMOT, HI-MTF, Akros IS, Obbligazioni OTC)		
--	--	--

Commissioni generate nel mese precedente

Fino a 500 euro	12 EUR	0,19% (min. 2,75 euro; max 18,90 euro)
Da 501 a 1.000 euro	8 EUR	0,17% (min. 2,75 euro; max 12,90 euro)
Da 1.001 a 1.500 euro	6 EUR	0,15% (min. 2,75 euro; max 9,90 euro)
Da 1.501 a 2.000 euro	4 EUR	0,13% (min. 2,75 euro; max 6,90 euro)
Oltre 2.001 euro	2,75 EUR	2,75 EUR

Azionario Europa (Germania Xetra, Euronext Francia – Olanda – Belgio, Portogallo, Ibex Spagna)		
---	--	--

Commissioni generate nel mese precedente

Fino a 500 euro	12 EUR	0,19% (min. 2,75 euro; max 18,90 euro)
Da 501 a 1.000 euro	8 EUR	0,17% (min. 2,75 euro; max 12,90 euro)
Da 1.001 a 1.500 euro	6 EUR	0,15% (min. 2,75 euro; max 9,90 euro)
Da 1.501 a 2.000 euro	4 EUR	0,13% (min. 2,75 euro; max 6,90 euro)
Oltre 2.001 euro	2,75 EUR	2,75 EUR

Su ciascun ordine eseguito sui mercati azionari esteri europei sarà applicata una maggiorazione di 9 euro per spese e diritti fissi

Alle commissioni di negoziazione su titoli azionari emessi da società francesi, come previsto dalla normativa French Amended Finance Bill del 14 marzo 2012 L. 2012 – 354 e successive modificazioni, occorre aggiungere le tasse fisse pari a 0,20% del controvalore netto tra acquisti e vendite di ogni singola giornata di Borsa.

Azionario Regno Unito (LSE)		
------------------------------------	--	--

Commissioni generate nel mese precedente

Fino a 1.000 euro	12,5 GBP	12,5 GBP
Da 1001 a 2.000 euro	10 GBP	10 GBP
Da 2.001	7,5 GBP	7,5 GBP

Alle commissioni di negoziazione sull'Azionario Regno Unito occorre aggiungere le Tasse fisse pari a 0,5% del controvalore per soli ordini in acquisto

Azionario America (Nasdaq, Nyse, Amex)		
---	--	--

Commissioni generate nel mese precedente

Fino a 500 euro	15,9 USD	15,9 USD
Da 501 a 1.000 euro	12,9 USD	12,9 USD
Da 1.001 a 1.500 euro	9,9 USD	9,9 USD
Da 1.501 a 2.000 euro	6,9 USD	6,9 USD
Oltre 2.001 euro	6,9 USD	6,9 USD

Mercato Sedex		
----------------------	--	--

Commissioni generate nel mese precedente

Fino a 500 euro	12 EUR	0,19%
-----------------	--------	--------------

		(min. 2,75 euro; max 18,90 euro)
Da 501 a 1.000 euro	8 EUR	0,17% (min. 2,75 euro; max 12,90 euro)
Da 1.001 1.500 euro	6 EUR	0,15% (min. 2,75 euro; max 9,90 euro)
Da 1501 a 2.000 euro	4 EUR	0,13% (min. 2,75 euro; max 6,90 euro)
Oltre 2.001 euro	2,75 EUR	2,75 EUR

Derivati Gruppo A – Commissioni per lotto eseguito

Commissioni generate nel mese precedente

Fino a 500 euro	9 EUR	9 EUR
Da 501 a 1.000 euro	5,90 EUR	5,90 EUR
Da 1.001 1.500 euro	5,90 EUR	5,90 EUR
Da 1501 a 2.000 euro	3 EUR	3 EUR
Oltre 2.001 euro	3 EUR	3 EUR

Derivati Gruppo B – Commissioni per lotto eseguito

Commissioni generate nel mese precedente

Fino a 500 euro	5,90 EUR	5,90 EUR
Da 501 a 1.000 euro	3,90 EUR	3,90 EUR
Da 1.001 1.500 euro	3,90 EUR	3,90 EUR
Da 1501 a 2.000 euro	3 EUR	3 EUR
Oltre 2.001 euro	3 EUR	3 EUR

Derivati Gruppo C – Commissioni per lotto eseguito

Commissioni generate nel mese precedente

Fino a 500 euro	3,90 EUR	3,90 EUR
Da 501 a 1.000 euro	1,90 EUR	1,90 EUR
Da 1.001 1.500 euro	1,90 EUR	1,90 EUR
Da 1501 a 2.000 euro	1,90 EUR	1,90 EUR
Oltre 2.001 euro	1,90 EUR	1,90 EUR

Categorizzazione derivati

Mercato	Derivati Gruppo A	Derivati Gruppo B	Derivati Gruppo C
IDEM	FTSE MIB Future	FTSE MIB Options Opzioni su Azioni ⁽¹⁾ FTSE ITALIA PIR Mid Cap Future	MiniFTSE MIB Future MiniFTSE 100 Future Micro FTSE MIB Future Stock Future
EUREX	Dax Future Bund, Bobl ,Schatz, Buxl, BTP Long - Short - Mid Term Futures, OAT Futures	DJ Eurostoxx 50 Futures, DjStoxx50, DJSettoriali, DJTitan30, Option Dax - Option Dj EuroStoxx 50 - Bund - Bobl - Schatz MDax Future - VSTOXX Future - Options Long Euro-BTP Futures	Mini - Dax Future Micro - Dax Future Micro - EuroStoxx50 Future
CME	Nikkei 225 Dollar based Energy Futures 5/10/30 Year Treasury Futures Agricultural Futures ⁽²⁾ Metal Futures (CME)	Eurodollaro 3 mesi Futures, E-mini nasdaq100 - E mini S&P500 Futures, Mini Dow Jones Futures E-MiniS&P MID 400, E-MiniS&P SMCAP 600, Euro/Dollaro FX – E- mini Euro/Dollaro FX Futures, Futures su Cambi (British Pound, Canadian Dollar, Australian Dollar, Swiss Franc) miNY Gold, miNY Silver, e-mini S&P 500 option, Euro/USD option - e-mini S&P 500 weekly option - E-mini NASDAQ 100 options	E-Micro EUR/USD E-Micro AUD/USD E-Micro GBP/USD E-micro Gold Futures Micro e-mini S&P 500 Futures Micro e-mini Nasdaq 100 Futures Micro e-mini DJIA Futures Micro Crude Oil Micro Options
eCBOT	Metal Futures(CBOT)		
LIFFE	FTSE 100 Index Futures Long Gilt Futures	CAC40 Futures AEX Futures	

Marginazione overnight

Costo attivazione	gratuito
-------------------	----------

¹ Costo/Indennizzo di 50 EUR per ogni esercizio, qualora il conto risulti incapiante di titoli e/o liquidità, salvo il caso in cui l'inadempimento non comporti ulteriori penali o spese di terzi che verranno addebitate al Cliente.

² Per gli strumenti in oggetto è prevista una commissione minima pari a 5,90 Euro per lotto eseguito.

Fees per operatività short overnight	Tasso di remunerazione del prestito giornaliero pubblicato nell'area privata del Sito.
--------------------------------------	--

Per ogni ordine di acquisto o vendita overnight eseguito sono applicate le condizioni previste dal proprio profilo commissionale.

Marginazione intraday

Costo attivazione	gratuito
Spese fisse per trasformazione posizione intraday in overnight	10 EUR
Commissione mancata ricopertura entro gli orari previsti	Sedex: 100 EUR MTA (no TAH): 50 EUR MTA, MOT, EuroTLX e titoli esteri: 150 EUR + 0,2% del controvalore investito IDEM, Eurex, Liffe: 50 EUR per contratto CME, CBOT: 50 Usd per contratto

Per ogni ordine di acquisto o vendita overnight eseguito sono applicate le condizioni previste dal proprio profilo commissionale.

FONDI e SICAV

Commissioni di Sottoscrizione, rimborso, switch e gestione e altri costi	Come da prospetto singolo fondo
--	---------------------------------

COMMISSIONI ASTE BOT E SOTTOSCRIZIONE TITOLI DI STATO

Sottoscrizione Titoli di Stato (BTP, BTPi, CCT e CTZ) e altri titoli obbligazionari	Gratuito
---	----------

Commissione applicata sui BOT sottoscritti in sede d'asta ⁽³⁾ ⁽⁴⁾

Con durata residua pari o inferiore a 80 giorni	0,03%
Con durata residua compresa tra 81 e 140 giorni	0,05%
Con durata residua compresa tra 141 e 270 giorni	0,10%
Con durata residua pari o superiore a 271 giorni	0,15%

CANONI PIATTAFORMA

Piattaforma T3 – canone mensile	30 EUR (gratuito con almeno 50 euro di commissioni generate nel mese)
Piattaforma T3 NO FRAME – canone mensile	30 EUR (gratuito con almeno 50 euro di commissioni generate nel mese)
Piattaforma T3 OPEN – canone mensile	30 EUR (In promozione gratuita)
Tecnologia PUSH su piattaforma web – canone mensile	3 EUR (in promozione gratuita)
Tecnologia PUSH su piattaforma T3, T3 No Frame – canone mensile	Maggiorazione di 5 EUR su informative Xetra, Euronext, LSE, IBEX, Nyse e Nasdaq

SERVIZI DI INFORMATIVA FINANZIARIA

ADB Master - canone mensile	7 EUR (gratuito per almeno 50 eseguiti)
Analisi Tecnica TraderMade Italia	3 EUR
Analisi Tecnica TraderMade Italia PLUS	5 EUR
Analisi Tecnica TraderMade Europa	3 EUR
Analisi Tecnica TraderMade USA	3 EUR
Analisi fondamentale, Previsionale e Comparativa (Consensus Reuters)	Gratuita
News Italia, Europa, America	Gratuite
Informativa e strumenti di analisi Fondi e Sicav	Gratuite

Canone mensile	TEMPO REALE	TEMPO DIFFERITO
-----------------------	--------------------	------------------------

³ In applicazione D.M. 15/01/2015 "Decreto per la trasparenza nel collocamento dei Titoli di Stato".

⁴ Se il prezzo medio ponderato risultante dalle operazioni d'asta è inferiore a 100, ma il prezzo totale di vendita, comprensivo della commissione e dell'imposta sostitutiva, risulta superiore a 100, l'importo della commissione è ridotto in modo da garantire alla clientela un onere comunque non superiore a 100 euro, per ogni 100 euro di capitale sottoscritto; Se il prezzo medio ponderato risultante dalle operazioni d'asta è pari o superiore a 100, non viene applicata alla clientela alcuna commissione per la sottoscrizione.

Quotazioni ITALIA (MTA, MOT, SEDEX, ETF PLUS, IDEM)	Gratuito	Gratuito
Quotazioni EuroTLX	Gratuito	Gratuito
Quotazioni NYSE, AMEX	5 EUR (gratuito con almeno 150 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni NASDAQ	5 EUR (gratuito con almeno 150 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni IBEX (Indice IBEX35)	10 EUR (gratuito con almeno 200 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni Euronext Francia, Belgio, Amsterdam (Indici SBF, BEL20, AEX25)	10 EUR (gratuito con almeno 200 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni LSE (Indice FTSE 100)	10 EUR (gratuito con almeno 200 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni XETRA	20 EUR (gratuito con almeno 250 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni FUTURES EUREX (Book Level II)	20 EUR (gratuito con almeno 300 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni FUTURES Euronext LIFFE (Book Level II)	20 EUR (gratuito con almeno 300 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni FUTURES USA CME (Book Level II)	5 EUR (gratuito con almeno 100 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni NYMEX	5 EUR (gratuito con almeno 100 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni COMEX	5 EUR (gratuito con almeno 100 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito
Quotazioni FUTURES USA eCBOT (Book Level II)	5 EUR (gratuito con almeno 100 euro di commissioni generate nel mese)	Gratuito

OPERATIVITA' TELEFONICA

Trading telefonico – maggiorazione per eseguito ⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾	5 EUR
Richiesta telefonica quotazione titoli azionari Mercato a pagamento	0 EUR a chiamata (max. 5 titoli)

DEPOSITO TITOLI

TITOLI AMMINISTRAZIONE

Condizioni Generali

▪ spese per elaborazione ed invio estratto conto	1,25 €
▪ spese per elaboraz. ed invio estratto conto in forma elettronica	0,00 €
▪ spese di produzione ed invio rendicontazioni capital gain	0,00 €
▪ spese di produzione ed invio rendicontazioni capital gain online	0,00 €
▪ spese di produzione ed invio documenti, comunicazioni, avvisi	0,00 €
▪ spese di produzione ed invio docum.,comunicazioni,avvisi online	0,00 €
▪ spese emiss. biglietti assembleari (escluso gruppo)	0,00 €
▪ spese rimborso doppia tassazione titoli esteri	130,00 €
▪ spese di estinzione deposito	0,00 €

Accredito Cedole

▪ titoli di stato - spese		0,00 €
▪ titoli di stato - giorni valuta	(7)	0
▪ titoli di stato - tipo giorni		lavorativi
▪ obbligazioni italia - spese		0,00 €
▪ obbligazioni italia - giorni valuta	(8)	1
▪ obbligazioni italia - tipo giorni		lavorativi
▪ obbligazioni - propria emissione - spese		0,00 €
▪ obbligazioni - propria emissione - giorni valuta	(9)	0
▪ obbligazioni - propria emissione - tipo giorni		lavorativi
▪ obbligazioni estere - spese		0,00 €
▪ obbligazioni estere - giorni valuta	(10)	1
▪ obbligazioni estere - tipo giorni		lavorativi

⁵ Non verrà addebitato nessun costo in caso di backup telefonico a causa di fermo tecnologico.

⁶ La commissione telefonica è applicata solo per ordini eseguiti sui mercati cash.

⁷ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

⁸ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

⁹ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

¹⁰ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

Accredito Dividendi

▪ titoli italia - spese		0,00 €
▪ titoli italia - giorni valuta	(¹¹)	1
▪ titoli italia - tipo giorni		lavorativi
▪ titoli - propria emissione - spese		0,00 €
▪ titoli - propria emissione - giorni valuta	(¹²)	0
▪ titoli - propria emissione - tipo giorni		lavorativi
▪ titoli esteri - spese		0,00 €
▪ titoli esteri - giorni valuta	(¹³)	1
▪ titoli esteri - tipo giorni		lavorativi

Rimborso

▪ titoli di stato - spese		0,00 €
▪ titoli di stato - giorni valuta	(¹⁴)	0
▪ titoli di stato - tipo giorni		lavorativi
▪ obbligazioni italia - spese		0,00 €
▪ obbligazioni italia - giorni valuta	(¹⁵)	1
▪ obbligazioni italia - tipo giorni		lavorativi
▪ obbligazioni - propria emissione - spese		0,00 €
▪ obbligazioni - propria emissione - giorni valuta	(¹⁶)	0
▪ obbligazioni - propria emissione - tipo giorni		lavorativi
▪ obbligazioni estere - spese		0,00 €
▪ obbligazioni estere - giorni valuta	(¹⁷)	1
▪ obbligazioni estere - tipo giorni		lavorativi

Conversioni

▪ titoli italia - spese		0,00 €
▪ titoli esteri - spese		0,00 €

Aumenti di Capitale

▪ titoli italia - spese		0,00 €
▪ titoli esteri - spese		0,00 €

Invio altro Istituto

▪ titoli italia - spese (per titolo)		0,00 €
▪ titoli esteri - spese (per titolo)		0,00 €

Altre Condizioni

▪ dematerializzazione titoli esteri - spese per certificato		60,00 €
▪ trasferimento e autentica girata su azioni permillare		3,000000 ‰
▪ trasferimento e autentica girata su azioni importo minimo		100,00 €

¹¹ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

¹² Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

¹³ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

¹⁴ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

¹⁵ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

¹⁶ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

¹⁷ Dalla data di pagamento, o valuta riconosciutaci, da parte dell'Ente emittente

TITOLI CUSTODIA

Diritti di Custodia

▪ bot ed altri titoli di stato - spese	0,00 €
▪ titoli centralizzati - commissioni %	0,0000 %
▪ titoli centralizzati - ctv minimo	0,00 €
▪ titoli centralizzati - ctv massimo	0,00 €
▪ quote di fondi del gruppo	0,00 €
▪ quote di altri fondi di diritto italiano - commissioni %	0,0000 %
▪ quote di altri fondi di diritto italiano - ctv minimo	0,00 €
▪ quote di altri fondi di diritto italiano - ctv massimo	0,00 €
▪ titoli esteri - commissioni %	0,0000 %
▪ titoli esteri - ctv minimo	0,00 €
▪ titoli esteri - ctv massimo	0,00 €
▪ titoli in caveau - commissioni %	0,0000 %
▪ titoli in caveau - ctv minimo	0,00 €
▪ titoli in caveau - ctv massimo	0,00 €
▪ titoli propria emissione - commissioni %	0,0000 %
▪ titoli propria emissione - ctv minimo	0,00 €
▪ titoli propria emissione - ctv massimo	0,00 €
▪ certificati di deposito propria emissione	0,00 €
▪ azioni/diritti/warrant propria emissione	0,00 €
▪ periodicità diritti di custodia	semestrale
▪ totale per deposito - ctv minimo	0,00 €
▪ totale per deposito - ctv massimo	0,00 €

Bolli

- imposta di bollo nella misura prevista dalla legge (ove dovuta) ¹⁸

TITOLI COMMISSIONI INTERVENTO

Commissioni d'Intervento

▪ out-euro - commissioni %	0,1500 %
----------------------------	----------

PARTICOLARITA'

▪ frequenza di invio del documento di sintesi	annuale
---	---------

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il Contratto è a tempo indeterminato e ciascuna parte può recedervi in qualunque momento. Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto per iscritto ed avrà efficacia dal momento in cui la Banca riceverà tale comunicazione e sarà trascorso un ragionevole termine per provvedere alla chiusura del rapporto. Il recesso della Banca sarà esercitato mediante comunicazione scritta ed è efficace decorsi 10 giorni dal momento in cui il Cliente ne riceve la relativa comunicazione. Restano impregiudicati gli ordini impartiti anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso, compresi quelli ancora in corso di esecuzione. Il Cliente avrà cura di dare adeguate disposizioni alla Banca al fine di chiudere tutte le posizioni prima della data in cui il recesso produce i suoi effetti.

¹⁸ Il recupero dell'imposta di bollo segue la periodicità di invio della rendicontazione e viene addebitata con valuta ultimo giorno del periodo di rendicontazione.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

5 giorni, salvo i tempi necessari per l'eventuale trasferimento.

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 delle filiali del Gruppo BANCO BPM;
- 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 scrivendo a: reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: 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 o a servizi di investimento
- 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 all'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 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/>

LEGENDA

Azione	E' un titolo che rappresenta una quota del capitale di una società, dà diritto ad una parte degli utili ottenuti dalla società, conferisce il diritto di voto nell'assemblea dei soci. Se l'azione corrisponde ad una società quotata in borsa, assume in relazione all'andamento della sua quotazione diversi valori di mercato.
Cambio	La Banca determina giornalmente, in base alle quotazioni del mercato internazionale alle ore 13.30 e riscontrabili sulle pagine REUTERS o da analogo sistema informativo internazionale, un cambio di riferimento denaro/lettera da applicare, per valuta adeguata, a tutte le operazioni in titoli per cui non sia stato concordato un cambio.

Capital Gain	E' la differenza calcolata tra il valore di un titolo al momento dell'acquisto ed il momento della vendita. Su questo dato viene calcolata l'imposta prevista dalla normativa fiscale.
Cedola	Pagamento in denaro effettuato dal debitore al creditore che possiede titoli obbligazionari a titolo di interesse per il prestito concesso.
Commissione di trasferimento per dossier	Commissione calcolata per ogni dossier trasferito
Commissione d'intervento	La commissione che viene percepita per qualsiasi negoziazione (acquisto o vendita di divisa estera).
Commissione servizi di investimento	La Banca applica una commissione di intermediazione per ogni ordine eseguito. Non vengono applicate commissioni agli ordini revocati, cancellati o non andati a buon fine. In caso di esecuzione in più tranches, le commissioni si applicano una volta sul totale. Nel caso in cui la commissione sia espressa in percentuale, la base di calcolo è il controvalore dell'ordine (prezzo del titolo moltiplicato per la quantità). L'importo commissionale applicato al singolo eseguito può essere abbattuto in base all'importo delle commissioni generate dal cliente. Il monte commissionale è unico per tutti i mercati.
Commissione trasferimento per codice titolo	Commissione calcolata per singolo codice titolo
Dividendo	Utile distribuito dalla Società ai propri soci in base a quanto deliberato dall'assemblea che approva il bilancio.
Eseguiti	Per eseguiti di borsa devono intendersi solo le operazioni di investimento effettuate al trimestre a mezzo Internet. Per operazioni di negoziazione raccolta ordini e collocamento effettuate telefonicamente causa indisponibilità del servizio imputabile alla Banca, verranno applicate le commissioni Internet.
Marginazione overnight	Per ogni ordine di vendita overnight (o di acquisto per la chiusura di una posizione short) sono applicate le condizioni previste dal proprio profilo commissionale. Per le operazioni di Short Selling Overnight è dovuto alla Banca un tasso di remunerazione del prestito titoli giornaliero che, relativamente ad ogni singolo titolo, sarà aggiornato e pubblicato tempestivamente nell'area privata del Sito. Il prestito titoli è applicato al controvalore dell'operazione. Le fees saranno addebitate sino alla data di regolamento di chiusura dell'operazione.
Monte Titoli	Società per azioni che svolge il ruolo di gestione accentrata dei titoli azionari e delle obbligazioni emesse da società private compresi i titoli dello Stato Italiano. Gli strumenti finanziari quotati in Italia sono sottoposti a regime di dematerializzazione e all'obbligo di accentramento presso Monte Titoli che ne registra ogni passaggio di proprietà.
Obbligazione	E' un titolo che rappresenta il prestito contratto presso il pubblico da una persona giuridica (Stato, Banche, Società per Azioni, ecc.), incorporando due diritti: la restituzione del valore nominale a scadenza e il pagamento degli interessi sull'importo (cedola).

Richiesta rimborso doppia tassazione Paese su titoli esteri (tax refund)	Per ogni richiesta di rimborso la Banca addebita le relative spese una volta ricevuta tutta la documentazione necessaria per l'inoltro della richiesta alla Depositaria Estera. Le spese vengono addebitate a prescindere dall'accoglimento della richiesta di rimborso. Verifica nell'apposita sezione le modalità per richiedere il rimborso.
Spese accredito dividendi-cedole	Commissione per l'accredito periodico delle cedole e dei dividendi
Strumenti finanziari	Azioni ed altri titoli rappresentativi di capitale di rischio negoziabili sul mercato dei capitali; obbligazioni, titoli di Stato ed altri titoli di debito; quote di fondi comuni di investimento; titoli normalmente negoziati sul mercato monetario; qualsiasi altro titolo normalmente negoziato che permetta di acquisire gli strumenti indicati in precedenza e i relativi indici; i contratti "futures" su strumenti finanziari, su tassi di interesse, ecc.; i contratti di scambio a pronti e a termine su tassi di interesse, su valute, ecc.; i contratti a termine collegati a strumenti finanziari, a tassi di interesse, ecc.; i contratti di opzione per acquistare o vendere gli strumenti indicati in precedenza; le combinazioni di contratti o di titoli indicati in precedenza. La definizione puntuale è riscontrabile al comma 2 dell'art.1 del Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria – (D.Lgs. 58/1998 e succ. aggiornamenti).
Strumento finanziario dematerializzato	Dal 1° gennaio 1999 tutti i titoli quotati non possiedono più natura cartacea ma, attraverso il sistema accentrato Monte Titoli, ogni diritto viene garantito dalle scritture contabili tenute dall'intermediario finanziario (Banca) presso cui l'investitore ha depositato i propri titoli.
Successioni "mortis causa"	Costo una tantum per pratica
Successioni "inter vivos"	Costo una tantum per pratica.
Valore nominale	Per le azioni è la frazione di capitale sociale rappresentata da una azione. Per i titoli obbligazionari è il valore al quale l'emittente si è impegnato a rimborsare il titolo alla scadenza ed è l'importo su cui si calcolano gli interessi.
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.