

## **FOGLIO INFORMATIVO**

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

### **SERVIZI ACCESSORI AL CONTO 4YOU**

- Clienti consumatori -

- Giovani - Famiglie con operatività bassa -

Famiglie con operatività media - Famiglie con operatività elevata -

Pensionati con operatività bassa - Pensionati con operatività media

#### **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](http://www.bancobpm.it). E-mail: [contattaci@bancobpm.it](mailto:contattaci@bancobpm.it)

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

#### **CHE COSA SONO I SERVIZI ACCESSORI**

Il presente foglio informativo riporta le condizioni economiche relative ai servizi regolamentati dalle "Norme che regolano i Servizi di Pagamento", dalle "Norme generali del rapporto di conto", dalle "Norme che regolano il conto corrente bancario", dalle "Norme che regolano il servizio di incasso e di accettazione degli effetti, documenti ed assegni" e dalle "Norme che regolano gli affidamenti in conto corrente".

I principali Servizi Accessori disponibili per il "Conto Corrente You" sono:

- Bonifici
- Utenze
- Assegni
- Carta di debito
- Carte di credito
- Servizi on line
- Operatività estero in euro e in divisa
- Identità digitale

#### **Principali rischi:**

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;

relativamente ai bonifici,

- mancata esecuzione dell'ordine di pagamento per assenza di fondi sul conto dell'ordinante;
- disguidi nell'inoltro dell'ordine, qualora l'ordinante ometta di indicare alcuni dati o fornisca coordinate errate o non valide;

relativamente agli assegni

- mancato pagamento dell'assegno per assenza di fondi sul conto del traente (assegni bancari); mancata autorizzazione ad emettere assegni del traente (assegni bancari); irregolarità dell'assegno; contraffazione totale o parziale dell'assegno;

relativamente alla carta di debito

- utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta di debito e del P.I.N., nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e del P.I.N., nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N.; nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste; relativamente ai Servizi on line
- rischi legati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, quali l'interruzione, il rallentamento o il mancato accesso alla rete Internet o alla rete telefonica;
- smarrimento, sottrazione ed eventuale utilizzo fraudolento dei codici di riconoscimento per l'accesso e l'operatività del servizio, prima che il Cliente ne richieda il blocco;
- smarrimento o furto di apparecchiature elettroniche che conservino la memorizzazione dei codici di accesso;
- interruzioni, sospensioni o anomalie di servizio, per ragioni tecniche e/o cause di forza maggiore non imputabili alla Banca (blocco dei flussi dati da parte dei fornitori, interruzioni del servizio di erogazione dell'energia elettrica o del Centro Messaggi del gestore telefonico, ecc.);
- ritardo o mancata esecuzione di transazioni e/o di invio messaggi causati dalle interruzioni di cui al punto precedente;
- rischi connessi ad una parziale conoscenza delle regole di funzionamento dei servizi dispositivi (regole della Borsa Italiana, della CONSOB, ecc.) o degli strumenti richiesti per l'utilizzo del servizio (uso di base del personal computer, degli applicativi, di un telefono cellulare, ecc.).

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

### BONIFICI

#### Commissioni per disposizioni di bonifico

▪ pagamento, bonifico sepa allo sportello/phone banking	1	4,50 €
▪ pagamento, bon. sepa permanente/internet banking/bancomat pay	2	1,20 €
▪ commissione fissa bonifico sepa urgente/istantaneo		5,00 €
▪ commissione percent. aggiuntiva bonifico sepa urgente/istantaneo		0,0000 %
▪ commissione massima bonifico sepa urgente/istantaneo		5,00 €

### UTENZE

#### Commissioni

▪ commissione addebito diretto preautorizzato	0,00 €
---	--------

<sup>1</sup> applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. CE 924/2009 e successive modifiche.

<sup>2</sup> Il costo del Bonifico BANCOMAT Pay di importo uguale o inferiore a 50 Euro disposto sino al 31.12.2023 è pari a 0.

---

## COMMISSIONI VARIE

---

### Commissioni e spese varie

▪ commissioni ricariche abbonamenti	0,00 €
-------------------------------------	--------

---

## ASSEGNI

---

▪ commissione per emissione assegno circolare / traenza	3,50 €
▪ rilascio moduli assegni	1,20 €
▪ imposta di bollo su assegni bancari e circolari trasferibili (ai sensi del DLgs 231/2007)	1,50 €

---

## CARTE DI DEBITO

*condizioni valide per una carta di debito a scelta tra Carta di Debito Internazionale e Carta MC Debit; per ulteriori carte si rimanda al foglio informativo con le condizioni standard*

---

### CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE

#### Spese

▪ attivazione carta ('una tantum' all'emissione)	11,00 €
▪ canone carta	11,00 €
▪ modalita' di addebito del canone	annuale posticipato
▪ spese per elaborazione ed invio trasparenza in forma cartacea	1,25 €
▪ spese per elaborazione ed invio trasparenza in forma elettronica	0,00 €
▪ invio tramite raccomandata	5,00 €
▪ invio con corriere	7,50 €

#### Commissioni

▪ prelievo di contante c/o atm stessa banca in italia		0,00 €
▪ prelievo di contante c/o atm altra banca/intermediario in italia	3	2,10 €
▪ num.operaz.prelevamento bancomat su altre banche esenti		0
▪ prelevamento atm su altre banche (area extra euro)	4	2,2500 %
▪ pagamento pos presso negozi convenzionati / bancomat pay		0,00 €

#### Valute

▪ addebito prelevamento atm		data operazione
▪ addebito pagamento pos presso negozi convenzionati	5	data operazione

#### Informazioni particolari

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

---

<sup>3</sup> Tale voce NON comprende il costo eventualmente reclamato ed addebitato da banche terze contestualmente al prelievo

<sup>4</sup> Tale voce NON comprende il costo eventualmente reclamato ed addebitato da banche terze contestualmente al prelievo

<sup>5</sup> In caso di utilizzo del circuito Fastpay per i pagamenti POS, il regolamento contabile avviene tramite un unico addebito per il totale delle operazioni effettuate nel mese precedente con valuta media ponderata.

## CARTA MC DEBIT

### Condizioni

▪ canone mensile	1,00 €
▪ numero canoni esenti	0
▪ valuta di addebito del canone mensile	gg lavor.succes.a gg emiss.carta
▪ prelievo di contante c/o atm stessa banca in italia	0,00 €
▪ commissione sostituzione carta	0,00 €

### Prelievi

▪ prelievo di contante c/o atm altra banca/intermediario in italia	1,95 €
▪ prelievo di contante c/o atm altra banca/intermediario euro	1,95 €
▪ num.operaz.prelevamento bancomat su altre banche esenti	0
▪ prelevamento atm su altre banche (area extra euro)	2,0000 %
▪ importo minimo comm. prel. cont. da atm (altre banche - divisa)	3,62 €
▪ prelievo altra banca extra euro maggiorazione cambio	1,5000 %

### Pagamenti

▪ pagamento area euro - commissione	0,00 €
▪ pagamento area extra euro maggiorazione cambio	1,5000 %
▪ pagamento area extra euro - commissione	2,0000 %
▪ commissione per rifornimento carburante	0,00 €
▪ costo servizio 3d secure code	0,00 €

### Valute

▪ prelievo gruppo - valuta	data operazione
▪ prelievo altra banca italia - valuta	data operazione
▪ prelievo altra banca extra euro - valuta	data operazione
▪ prelievo altra banca euro - valuta	data operazione
▪ pagamento area euro - valuta	data operazione
▪ pagamento area extra euro - valuta	data operazione

### Particolarità

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

---

## CARTE DI CREDITO<sup>6</sup>

---

### CARTIMPRONTA CREDITO INDIVIDUALE A SALDO

#### Quote

▪ quota associativa	25,00 €
▪ commissione annua	25,00 €
▪ rinnovo	25,00 €

---

<sup>6</sup> Le voci elencate non comprendono eventuali spese o commissioni reclamate da terzi. Al riguardo si rimanda ai Fogli Informativi specifici predisposti della società emittente la carta.

### Spese

▪ spese invio e/c cartaceo	1,00 €
▪ spese invio e/c elettronico	0,00 €
▪ spese prod. e invio dds cartaceo	0,00 €
▪ spese ristampa rendiconto spese	0,00 €
▪ sostituzione carta x furto	0,00 €
▪ sostituzione carta x smarrimento	0,00 €

### Commissioni

▪ com. ant. contante atm euro %	3,0000 %
▪ com. ant cont. atm euro min	3,00 €
▪ com. ant. cont. atm extraeuro%	3,0000 %
▪ com.an.con.atm extraeuro min	3,00 €
▪ com. ant. cont. sport. euro %	3,0000 %
▪ com. ant. cont. sport. euro min	4,00 €
▪ com.ant.cont.sport.extra euro%	3,0000 %
▪ com.an.con.sport.extraeuro min	4,00 €
▪ comm. rifornimento carburante	0,00 %
▪ maggiorazione cambio %	1,5000 %

### Valute

▪ gg valuta	15
-------------	----

### Particolarità

▪ rebate soglia 1	0,00 %
▪ frequenza invio dds	minima annuale
▪ bollo	0,00 %

### CARTIMPRONTA GOLD PLUS

#### Quote

▪ quota associativa	130,00 €
▪ commissione annua	130,00 €
▪ rinnovo	130,00 €

### Spese

▪ spese invio e/c cartaceo	1,00 €
▪ spese invio e/c elettronico	0,00 €
▪ spese prod. e invio dds cartaceo	0,00 €
▪ spese ristampa rendiconto spese	0,00 €
▪ sostituzione carta x furto	0,00 €
▪ sostituzione carta x smarrimento	0,00 €

<sup>7</sup> Maggiorazione per singola operazione in valuta diversa dall'euro. Le operazioni in valuta diversa da euro, oltre alla maggiorazione di cui sopra, sono soggette ad una commissione di conversione applicata dai circuiti internazionali che varia fino ad un massimo dell'1% in funzione del paese in cui viene effettuata l'operazione

### Commissioni

▪ com. ant. contante atm euro %	3,0000 %
▪ com. ant cont. atm euro min	3,00 €
▪ com. ant. cont. atm extraeuro%	3,0000 %
▪ com.an.con.atm extraeuro min	3,00 €
▪ com. ant. cont. sport. euro %	3,0000 %
▪ com. ant. cont. sport. euro min	4,00 €
▪ com.ant.cont.sport.extra euro%	3,0000 %
▪ com.an.con.sport.extraeuro min	4,00 €
▪ comm. rifornimento carburante	0,00 %
▪ maggiorazione cambio %	8 1,5000 %

### Valute

▪ gg valuta	15
-------------	----

### Particolarità

▪ rebate soglia 1	0,00 %
▪ frequenza invio dds	minima annuale
▪ bollo	0,00 %

### Carte AMERICAN EXPRESS

▪ american express carta verde - canone annuale	75,00 €
canone primo anno in caso inutilizzo entro 45 gg dall'emissione	30,00 €
canone per il primo anno azzerato in caso di utilizzo entro 45 giorni dall'emissione della carta	
▪ american express carta oro - canone annuale	165,00 €
canone per il primo anno in caso inutilizzo nel primo trimestre	20,00 €
canone per il primo anno azzerato in caso di utilizzo entro 90 giorni dall'emissione della carta	
▪ american express carta platino -canone annuale	720,00 €

### Carte NEXI

▪ nexi classic - canone annuale	50,00 €
▪ nexi prestige - canone annuale	90,00 €
▪ nexi excellence - canone annuale	210,00 €
▪ nexi black - canone annuale	300,00 €

---

## SERVIZI ON LINE

### Spese Gestione Rapporto

▪ canone servizio internet banking	0,00 €
▪ periodicità	mensile
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone	2

---

<sup>8</sup> Maggiorazione per singola operazione in valuta diversa dall'euro. Le operazioni in valuta diversa da euro, oltre alla maggiorazione di cui sopra, sono soggette ad una commissione di conversione applicata dai circuiti internazionali che varia fino ad un massimo dell'1% in funzione del paese in cui viene effettuata l'operazione

▪ numero canoni mensili esenti (dalla data di attivazione)	0
▪ canone servizio phone banking	0,00 €
▪ attivazione dispositivo di sicurezza card/tastiera (se attivata)	15,00 €
▪ costo di spedizione dispositivo di sicurezza (se attivato)	7,00 €
▪ mancata restituzione dispositivo di sicurezza card/tastiera	15,00 €
▪ attivazione dispositivo di sicurezza token app (se attivato)	0,00 €

#### Spese Alert

▪ canone mensile su opzione "youalert" (se attivato)	2,00 €
▪ % sconto su canone se alert solo via e-mail/notifiche	50,0000 %

#### Spese Trading on line

▪ canone mensile servizio 'trading online' - linea youbanking	25,00 €
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone	10
▪ canone mensile servizio 'trading online' linea base	0,00 €
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone	1
▪ canone mensile servizio 'trading online' linea silver	8,00 €
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone	3
▪ canone mensile servizio 'trading online' linea gold	20,00 €
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone	20

#### Pacchetti opzionali

▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' base - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' base - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' base - europa2	10,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' silver - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' silver - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' silver - europa2	10,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' gold - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' gold - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' gold - europa2	10,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' youbanking - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' youbanking - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' youbanking - europa2	10,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea base	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea base	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea silver	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea silver	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea gold	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea gold	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea youbanking	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea youbanking	6,00 €

<sup>9</sup> Riservata ai titolari di Conto Corrente Youbanking

<sup>10</sup> Riservata ai titolari di Conto Corrente Youbanking

### Servizio "Infocarte"

- canone mensile servizio 'infocarte' 2,00 €

### Informazioni particolari

- frequenza di invio del documento di sintesi annuale

## SUCCESSIONI

### Gestione pratiche successorie

#### Spese

(per importo si deve intendere il controvalore dei cespiti ereditari oggetto di successione)

- per pratica di successione di importo fino a 1000,00 €
- spese pratica 0,00 €
- per pratica di successione di importo fino a 5000,00 €
- spese pratica 15,00 €
- per pratica di successione di importo oltre <sup>11</sup> 5000,00 €
- spesa minima 70,00 €
- spesa massima 300,00 €  
così calcolate
- spese in presenza di conto corrente e/o libretto di deposito 70,00 €
- spese in presenza di deposito custodia titoli 160,00 €
- spese in presenza di altri rapporti 70,00 €

## OPERAZIONI ESTERO IN EURO E IN DIVISA

### COMMISSIONI DI INTERVENTO

- commissione di intervento - permillare 2,000000 ‰

### BONIFICI ESTERO ENTRATA

#### Spese

- bonifico in entrata extra sepa 15,00 €

### BONIFICI ESTERO USCITA

#### Spese Bon.Cart.(OPZ.SHA)<sup>12</sup>

- bonifico in uscita extra sepa 20,00 €

### ASSEGNI ESTERO SBF

#### Spese

- spesa per distinta presentazione assegni esteri sbf 15,00 €

<sup>11</sup> Spese applicate per singola pratica in funzione della tipologia di prodotto oggetto di successione

<sup>12</sup> Per i bonifici con opzione spese OUR, il costo vivo reclamato dalla Banca estera è addebitato separatamente.



## 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;
- 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 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](http://www.bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica scrivendo a: [reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: [reclami@pec.bancobpm.it](mailto: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](http://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'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://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](http://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](http://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](http://www.giustizia.it).

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

**[www.consob.it](http://www.consob.it)**

**[www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)**

**[www.giustizia.it](http://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/>

**GLOSSARIO**

<b>Assegno circolare</b>	<p>L'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca autorizzata, per somme che siano presso di essa disponibili al momento dell'emissione. E' pagabile "a vista" e non può essere emesso senza il nome del beneficiario.</p> <p>La normativa antiriciclaggio (D.Lgs. 231/2007) stabilisce che gli assegni circolari devono essere emessi con la clausola "non trasferibile". Il cliente può tuttavia richiedere, per iscritto, il rilascio di assegni circolari in forma libera (senza clausola di non trasferibilità) contro pagamento dell'imposta di bollo di 1,50 euro per ciascun assegno circolare ed esclusivamente per importi inferiori a 5000,00 euro.</p> <p>L'assegno circolare deve essere presentato al pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione.</p> <p>Per richiedere un assegno circolare non è necessario che il richiedente abbia un rapporto di conto corrente con la banca emittente.</p>
<b>A.T.M.</b>	<p>Acronimo inglese (Automatic Teller Machine) indica lo sportello automatico per il prelievo del denaro contante, comunemente detto "sportello bancomat".</p>
<b>Bonifico - SEPA</b>	<p>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.</p>
<b>Bonifico permanente</b>	<p>Disposizione di un ordine di pagamento a favore di terzi effettuato in via continuativa.</p>
<b>Bonifico urgente/istantaneo</b>	<p>Bonifico in Euro in Area SEPA con accredito dei fondi al Prestatore di Servizi di pagamento del beneficiario nella medesima giornata operativa di esecuzione dell'ordine. Il Bonifico istantaneo, particolare tipologia di bonifico urgente, di cui allo Schema SEPA Instant Credit Transfer, in cui i fondi sono messi a disposizione sul conto del beneficiario in tempo reale, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.</p> <p>Limiti massimi: euro 15.000 per i bonifici in uscita; euro 100.000 per i bonifici in entrata.</p>
<b>Cliente al dettaglio</b>	<p>Oltre ai consumatori, le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro imprese, cioè le imprese che occupano meno di dieci addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a due milioni di euro (Sez.I, Cap.3, Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009).</p>
<b>Cliente consumatore</b>	<p>La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (Sez.I, Cap.3, Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009).</p>
<b>Cliente non consumatore</b>	<p>I soggetti che non rientrano nelle categorie di cui sopra.</p>
<b>Commissione di intervento</b>	<p>E' applicata per l'esecuzione di tutte le operazioni "estero" ad eccezione dei bonifici di cui al Regolamento CE 924/2009.</p> <p>In particolare è applicata a: liquidazione di bonifici (incassi) non soggetti a Regolamento CE 924/2009, esecuzione di bonifici (trasferimento fondi) non soggetti a Regolamento CE 924/2009, addebito di assegni di c/c circolati all'estero e pervenuti direttamente dall'estero, negoziazione sbf di assegni esteri e negoziazione in cambi a pronti.</p>

<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente puo' utilizzare le somme versate
<b>Servizio Internet Banking</b>	Canale informativo/operativo via internet.
<b>Servizio Phone Banking</b>	Canale informativo/operativo via telefono.