



## FOGLIO INFORMATIVO

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

### CONTO CORRENTE YOU

- 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 COS'È IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamento e prelievo di contante e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).

Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, addebiti diretti, fido.

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la banca aderisce al sistema di garanzia Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (sito internet [www.fitd.it](http://www.fitd.it)), che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000,00 euro.

Ai sensi dello Statuto del "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi" sono esclusi dalla tutela:

- i depositi effettuati in nome e per conto proprio da banche, enti finanziari come definiti dall'articolo 4, paragrafo 1, punto 26), del regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2013, imprese di investimento, imprese di assicurazione, imprese di riassicurazione, organismi di investimento collettivo del risparmio, fondi pensione, nonché enti pubblici,
- i fondi propri come definiti dall'articolo 4, paragrafo 1, punto 118), del regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo o del Consiglio del 26 giugno 2013,
- i depositi derivanti da transazioni in relazione alle quali sia intervenuta una condanna definitiva per i reati previsti dagli articoli 648-bis e 648-ter del codice penale; resta fermo quanto previsto dall'articolo 648-quater del codice penale,
- i depositi i cui titolari, al momento dell'avvio della procedura di liquidazione coatta amministrativa, non risultano identificati ai sensi della disciplina in materia di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo,
- le obbligazioni e i crediti derivanti da accettazioni, pagherò cambiari e operazioni in titoli.

La Direttiva Europea BRRD ("Bank Recovery and Resolution Directive", direttiva n. 2014/59/EU) e i relativi decreti attuativi (decreti legislativi n. 180 e 181 del 16 novembre 2015) conferiscono, fra l'altro, strumenti e poteri che (nello specifico) Banca d'Italia può adottare per la risoluzione di una

situazione di crisi o dissesto di una banca. Dal 1° gennaio 2016, nei casi più gravi di crisi finanziaria di una banca, la BRRD prevede che possa essere applicata una procedura di salvataggio interno (*bail-in*) in base alla quale le perdite della banca vengono trasferite dapprima agli azionisti e successivamente alle altre categorie di creditori della banca, mediante riduzione o conversione in capitale di diritti degli azionisti o dei creditori. In ultima istanza possono essere coinvolti anche le persone fisiche e le piccole e medie imprese titolari di depositi per l'importo eccedente i 100.000,00 euro.

Per ulteriori informazioni, consultare il sito internet [www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it).

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere indicato il Conto di Base; chiedi o si procuri il relativo foglio informativo.

Per saperne di più:

**La Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), sul sito della banca [www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it) e presso tutte le filiali della banca.

#### **Caratteristiche specifiche del Conto Corrente You**

Conto You è indirizzato alla clientela privata in particolare a coloro i quali prediligono l'uso dei servizi a distanza potendo comunque usufruire della consulenza in filiale.

L'apertura del Conto You può essere effettuata sia in filiale che on line e prevede la contestuale sottoscrizione di:

- contratto di identità digitale (se non già sottoscritta)
- contratto di conto corrente

#### **PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali penali, oneri fiscali e spese di scritturazione contabile e rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto**, messi a disposizione dalla banca.

E' sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto corrente acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile **esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno**, riportato nell'estratto conto o nel Riepilogo delle spese, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla banca nello stesso estratto conto o Riepilogo delle spese.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI			
		Spese per l'apertura del conto	<p style="text-align: right;">DI CUI</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p> <p style="text-align: right;">Spese di scritturazione contabile</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p>
<b>SPESE FISSE</b>	<b>Tenuta del conto</b>	Canone annuo per tenuta del conto	<p style="text-align: right;">DI CUI</p> <p style="text-align: right;">82,20 €</p> <p style="text-align: right;">Imposta di bollo <sup>1</sup></p> <p style="text-align: right;">34,20 €</p> <p style="text-align: right;">Spese di scritturazione contabile canone annuo</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p> <p style="text-align: right;">Spese di scritturazione contabile imposta di bollo</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Fino al compimento del 27° anno di età dell'intestatario del conto è previsto il pagamento della sola imposta di bollo, se dovuta, nella misura tempo per tempo prevista dalla legge vigente. La verifica dell'età viene effettuata il penultimo giorno lavorativo del mese con adeguamento del canone dal mese successivo. Da tale data verrà applicata la condizione prevista.</i></li> <li>- <i>Sconto di 1,00 € sul canone mensile - non cumulabile con altre agevolazioni sul canone - qualora sul rapporto siano accreditati, con frequenza almeno mensile, emolumenti o pensioni per un importo unitario superiore a € 500,00</i></li> <li>- <i>PROMO: dal 26 ottobre 2022 al 30 marzo 2023 per tutte le sottoscrizioni effettuate da nuovi correntisti tramite il processo OnLine (disponibile sul sito bancobpm.it) è previsto il pagamento della sola imposta di bollo, se dovuta, nella misura tempo per tempo prevista dalla legge vigente. Tale agevolazione avrà scadenza 31 dicembre 2024. Da tale data verrà applicata la condizione prevista, eventualmente scontata di 4,00 € qualora sul rapporto siano accreditati, con frequenza almeno mensile, emolumenti o pensioni, per un importo unitario superiore a 500,00 euro.</i></li> </ul>
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	illimitate
	<b>Gestione liquidità</b>	Spese annue per conteggio interessi e competenze	<p style="text-align: right;">DI CUI</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p> <p style="text-align: right;">Spese di scritturazione contabile</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p>
	<b>Servizi di pagamento</b>	Rilascio di una carta di debito Nazionale (Bancomat - PagoBancomat - FastPay - Bancomat Pay)	<p style="text-align: right;">Attivazione una tantum all'emissione</p> <p style="text-align: right;">22,00 €</p> <p style="text-align: right;">DI CUI</p> <p style="text-align: right;">Spese di scritturazione contabile</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p> <p style="text-align: right;">Canone annuale</p> <p style="text-align: right;">22,00 €</p> <p style="text-align: right;">DI CUI</p> <p style="text-align: right;">Spese di scritturazione contabile</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p>
		Rilascio di una carta di debito internazionale (Bancomat - PagoBancomat - Bancomat Pay - VISA)	<p style="text-align: right;">Attivazione una tantum all'emissione</p> <p style="text-align: right;">24,00 €</p> <p style="text-align: right;">DI CUI</p> <p style="text-align: right;">Spese di scritturazione contabile</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p> <p style="text-align: right;">Canone annuale</p> <p style="text-align: right;">24,00 €</p> <p style="text-align: right;">DI CUI</p> <p style="text-align: right;">Spese di scritturazione contabile</p> <p style="text-align: right;">0,00 €</p>

<sup>1</sup> L'imposta di bollo sui conti correnti e libretti di risparmio è applicata per i rapporti, intestati solo a persone fisiche, quando la giacenza media annua cumulata sulle predette tipologie di rapporti parimenti intestati supera la soglia definita pari a 5.000 euro. L'importo indicato è da considerarsi la misura massima dell'imposta di bollo dovuta con periodicità annuale. Qualora il valore medio della giacenza risulti negativo, l'imposta non è dovuta.

		Rilascio di una carta di credito	american express carta verde - canone annuale	75,00 €	
			canone per il primo anno in caso di utilizzo entro 45 giorni dall'emissione	GRATUITO	
			canone primo anno in caso inutilizzo entro 45 gg dall'emissione	30,00 €	
			DI CUI Spese di scritturazione contabile	0,00 €	
		Rilascio moduli assegni	DI CUI	1,20 €	
			Spese di scritturazione contabile	0,00 €	
<b>Home Banking</b>	Canone annuo per internet banking e phone banking		Internet banking	0,00 €	
			DI CUI		
			Spese di scritturazione contabile	0,00 €	
			Phone banking	0,00 €	
			DI CUI		
			Spese di scritturazione contabile	0,00 €	
<b>SPESE VARIABILI</b>	<b>Gestione liquidità</b>	Invio estratto conto	<u>SPORTELLO</u> 1,25 €	<u>ON LINE</u> 0,00 €	
		Documentazione relativa a singola operazione <sup>2</sup>	Spese invio contabili	0,00 €	
			DI CUI		
			Spese di scritturazione contabile	0,00 €	
	<b>Servizi di pagamento</b>	Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia (condizione valida sia per carta di debito nazionale e carta di debito Internazionale)			0,00 €
				DI CUI	
			Spese di scritturazione contabile	0,00 €	
		Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia (condizione valida sia per carta di debito nazionale e carta di debito Internazionale)			2,10 €
				DI CUI	
			Spese di scritturazione contabile	0,00 €	
		Spese di scritturazione contabile commissione	0,00 €		
	Bonifico – SEPA		<u>SPORTELLO</u> <sup>3</sup> 4,50 €	<u>ON LINE</u> <sup>4</sup> 1,30 €	
		Spese di scritturazione contabile	0,00 €		
Bonifico – Extra SEPA		<u>IN EURO</u> 20,00 €	<u>IN DIVISA</u> 20,00 €		
		DI CUI			
		Spese di scritturazione contabile	0,00 €		

<sup>2</sup> Ulteriori informazioni sono disponibili nel Foglio Informativo dei Servizi vari (Italia e Estero).

<sup>3</sup> Applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. CE 924/2009 e successive modifiche.

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

		Ordine permanente di bonifico	DI CUI Spese di scritturazione contabile	1,30 € 0,00 €
		Addebito diretto	DI CUI Spese di scritturazione contabile	0,00 € 0,00 €
		Ricarica carta prepagata Carta Prep@id by BancoBPM	<u>SPORTELLLO - in contanti</u> 3,00 €	<u>TELEMATICO /web</u> 1,00 € DI CUI Spese di scritturazione contabile 0,00 €
<b>INTERESSI 5 SOMME DEPOSITATE</b>	<b>Interessi creditori</b>	Tasso creditore annuo nominale <sup>6</sup>		0,0000 %
<b>FIDI E SCONFINAMENTI 7</b>	<b>Fidi</b>	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	E' necessario leggere il documento <i>Informazioni europee di base sul credito ai consumatori</i> oppure il documento informativo relativo all'apertura di credito.	
		Commissione omnicomprensiva		
	<b>Sconfinamenti</b>	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido	E' necessario leggere il documento <i>Informazioni europee di base sul credito ai consumatori</i> oppure il documento informativo relativo all'apertura di credito.	
		Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido		
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido	18,0000 %	
		Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido <sup>8</sup>	esenzione fino a per sconfinamento oltre massimo trimestrale minimo variazione saldo <sup>9</sup>	100,00 € 40,00 € 80,00 € 25,00 €
		DI CUI Spese di scritturazione contabile	0,00 €	

<sup>5</sup> La Banca e il Cliente, in alternativa ad un tasso "fisso", possono concordare un tasso di interesse "variabile" indicizzato a parametri di mercato (ad esempio EURIBOR A 3 MESI MEDIA DEL MESE PRECEDENTE). Qualora il tasso di interesse come sopra determinato assuma un valore pari o inferiore a zero la Banca applicherà nei confronti del cliente il tasso minimo d'Istituto fino a quando lo stesso tasso non tornerà ad assumere un valore positivo garantendo comunque l'applicazione del tasso minimo d'Istituto.

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

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

<sup>8</sup> La commissione di istruttoria veloce non è prevista nel caso in cui gli sconfinamenti si siano verificati per un solo periodo nel corso di ogni trimestre bancario per un importo pari o inferiore a 500,00 € e abbiano avuto una durata non superiore a 7 giorni consecutivi.

<sup>9</sup> Rappresenta l'importo minimo di variazione peggiorativa registrata sul saldo scoperto o sconfinato, a fronte del quale viene previsto l'addebito della Commissione.

DISPONIBILITA' SOMME VERSATE <sup>10</sup>	Contanti/assegni circolari stessa banca	0 giorni lavorativi
	Assegni bancari stessa filiale	0 giorni lavorativi
	Assegni bancari altra filiale	3 giorni lavorativi
	Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia	3 giorni lavorativi
	Assegni bancari altri istituti	3 giorni lavorativi
	Vaglia e assegni postali	non disponibile
	Assegni bancari estero	25 giorni lavorativi
PRELIEVI CONTANTI IN FILIALE	importo soglia prelievi contante in filiale	500,00 €
	commissione prelievi fino a importo soglia	2,00 €
	commissione prelievi superiori a importo soglia	1,00 €

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l.n. 108/1996), relativo alle operazioni di:

- SCOPERTI SENZA AFFIDAMENTO

può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca [www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it).

## QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

Per sapere quanto può costare il fido è necessario leggere il documento *Informazioni europee di base sul credito ai consumatori* oppure il documento informativo relativo all'apertura di credito. E' possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi rivolgendosi alle Filiali della Banca.

## ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

### OPERATIVITA' CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

#### TENUTA DEL CONTO (spese diverse dal canone annuo)

##### Spese per operazioni

- spese di scritturazione contabile 0,00 €
- periodicità del canone / forfait mensile
- sconto per accredito stipendio 1,00 €  
*Applicato sul canone qualora sul rapporto siano accreditati, con frequenza almeno mensile, emolumenti o pensioni, per un importo unitario superiore a 500,00 euro.*

##### Costi di gestione del rapporto

- elaborazione spese del periodo di liquidazione 0,00 €

<sup>10</sup> Da intendersi come numero di giorni lavorativi successivi alla data dell'operazione decorsi i quali le somme versate possono essere utilizzate.

- elaborazione e invio trasparenza o estratto conto cartacei 1,25 €
- elaborazione e invio trasparenza o estratto conto elettronici 0,00 €
- imposta di bollo nella misura prevista dalla legge (ove dovuta)

#### REMUNERAZIONE DELLE GIACENZE<sup>11</sup>

- tasso annuo creditore - nominale 0,0000 %

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

- Nessuna causale

#### ALTRO

##### Particolarità Rapporto

- frequenza liquidazione interessi annuale
- frequenza liquidazione spese trimestrale
- frequenza di invio dell'estratto conto <sup>12</sup> trimestrale
- frequenza di invio del documento di sintesi annuale
- ritenuta fiscale pro tempore vigente

### 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

<sup>11</sup> Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile di 365 giorni (366 giorni se l'anno è bisestile). La Banca e il Cliente, in alternativa ad un tasso "fisso", possono concordare un tasso di interesse "variabile" indicizzato a parametri di mercato (ad esempio EURIBOR A 3 MESI MEDIA DEL MESE PRECEDENTE).

Qualora il tasso di interesse come sopra determinato assuma un valore pari o inferiore a zero la Banca applicherà nei confronti del cliente il tasso minimo d'Istituto fino a quando lo stesso tasso non tornerà ad assumere un valore positivo garantendo comunque l'applicazione del tasso minimo d'Istituto.

<sup>12</sup> Indica la frequenza di invio dell'estratto conto prodotto in coincidenza con ciascuna liquidazione periodica delle competenze o, se richiesto con frequenza maggiore, di un estratto della lista movimenti del periodo.

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.

Il Cliente, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto di conto corrente e dei servizi associati mediante tecniche di comunicazione a distanza, ha facoltà di esercitare il DIRITTO DI RECESSO senza alcuna penale e senza la necessità di indicare la motivazione, inviando una raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo della Filiale della Banca presso la quale viene aperto il rapporto di conto corrente.

#### **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>Addebito diretto</b>	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.
<b>Bonifico - extra SEPA</b>	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.
<b>Bonifico - SEPA</b>	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.
<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto.

<b>Commissione di istruttoria veloce (CIV)</b>	<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"> <li>- pagamento assegni, titoli, effetti, bollettini bancari, polizze assicurative</li> <li>- operazioni di prelievo</li> <li>- operazioni di acquisto titoli</li> <li>- emissione di assegni circolari</li> <li>- esecuzione bonifici anche tramite home banking</li> <li>- operazioni estero</li> <li>- addebito diretto</li> <li>- utilizzo carte di credito senza rischio a carico banca</li> <li>- operazioni di tesoreria</li> <li>- pagamento deleghe fiscali</li> <li>- imposta di bollo</li> <li>- ogni altro addebito consentito dalla Banca previa valutazione del personale preposto.</li> </ul> <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>
<b>Commissione omnicomprensiva</b>	<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>
<b>Disponibilità somme versate</b>	<p>Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente puo' utilizzare le somme versate</p>
<b>Documentazione relativa a singole operazioni</b>	<p>Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.</p>
<b>Fido</b>	<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>
<b>Invio estratto conto</b>	<p>Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.</p>
<b>Ordine permanente di bonifico</b>	<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>
<b>Prelievo di contante</b>	<p>Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.</p>
<b>Ricarica carta prepagata</b>	<p>Accreditamento di somme su una carta prepagata.</p>

<b>Rilascio di una carta di credito</b>	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.
<b>Rilascio di una carta di debito</b>	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.
<b>Rilascio moduli di assegni</b>	Rilascio di un carnet di assegni.
<b>Saldo disponibile</b>	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
<b>Sconfinamento</b>	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").
<b>Spesa per singola operazione non compresa nel canone</b>	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
<b>Spese annue per conteggio interessi e competenze</b>	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
<b>Tasso creditore annuo nominale</b>	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.
<b>Tasso debitore annuo nominale</b>	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.
<b>Tenuta del conto</b>	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
<b>Valute sul prelievo di contante</b>	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.
<b>Valute sul versamento di contante</b>	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.