

FOGLIO INFORMATIVO

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

CONTO CORRENTE WEBANK

– Clienti consumatori –
(Residenti)

Prodotto acquistabile esclusivamente online dal sito www.webank.it

"Il prodotto "Conto Corrente Webank" è destinato ai profili "Giovani", "Famiglie con operatività bassa", "Famiglie con operatività media", "Famiglie con operatività elevata", "Pensionati con operatività bassa" e "Pensionati con operatività media" di clientela consumatrice che opera esclusivamente online"

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

DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE

Da compilare solo in caso di offerta fuori sede a cura del soggetto che entra in contatto con il Cliente

Nome/Ragione Sociale:	Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco:
Cognome:	Telefono:
Iscrizione ad Albi o Elenchi:	E-Mail:
Sede:	Qualifica:

Non sono previsti eventuali oneri o costi aggiuntivi derivanti dalla modalità di offerta fuori sede.

CHE COS'E' 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), che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000,00 euro.

Oltre tale importo esiste il rischio connesso all'applicazione del "bail-in" - introdotto dalla Direttiva 2014/59/UE e recepito in Italia con i decreti legislativi 180 e 181 del 16/11/2015 volto a prevenire e gestire le eventuali situazioni di crisi delle banche. La logica del "bail-in" stabilisce in particolare la gerarchia dei soggetti che saranno coinvolti nel salvataggio di una banca.

Secondo tali regole, solo dopo aver esaurito tutte le risorse della categoria più rischiosa, si passa a quella successiva secondo questa gerarchia:

- a. azionisti;
- b. detentori di altri titoli di capitale;
- c. altri creditori subordinati (tra i quali i detentori di obbligazioni subordinate);
- d. creditori senza garanzie reali (es. pegno, ipoteca) né personali (es. fideiussione) tra i quali:
 - detentori di obbligazioni non subordinate e non garantite;
 - detentori di certificate;
 - clienti che hanno derivati con la banca, per l'eventuale saldo creditore a loro favore dopo lo scioglimento automatico del derivato;
 - titolari di conti correnti e altri depositi per l'importo oltre i 100.000 euro per depositante, diversi dai soggetti indicati al punto successivo;
- e. persone fisiche, micro imprese, piccole e medie imprese titolari di conti correnti ed altri depositi per l'importo oltre i 100.000 euro per depositante (la cosiddetta depositor preference).

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.

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 sapere di più:

la Guida Pratica al Conto Corrente che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sui nostri siti www.webank.it e www.bancobpm.it nella sezione "Trasparenza".

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.

La Firma Digitale è gratuita

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI				
		Spese per l'apertura del conto	0,00 €	
		DI CUI		
		Spese di scritturazione contabile	0,00 €	
SPESE FISSE	Tenuta del conto	Canone annuo per tenuta del conto	58,20 €	
		Per i nuovi correntisti che effettueranno la richiesta di apertura del conto sul sito www.webank.it dal 22 giugno 2023 al 3 ottobre 2023 il canone del conto Webank è gratuito.		
		DI CUI		
			Imposta di bollo ¹	34,20 €
			Spese di scritturazione contabile canone annuo	0,00 €
			Spese di scritturazione contabile imposta di bollo	0,00 €
			Numero di operazioni incluse nel canone annuo	illimitate
	Gestione liquidità	Spese annue per conteggio interessi e competenze		0,00 €
			DI CUI	
			Spese di scritturazione contabile	0,00 €
Servizi di pagamento	Rilascio di una carta di debito nazionale (Bancomat, PagoBancomat, FastPay, Bancomat Pay)	Prodotto non disponibile		
	Rilascio di una carta di debito internazionale (Bancomat, PagoBancomat, Bancomat Pay, Visa)	Attivazione una tantum all'emissione	0,00 €	
		DI CUI		
		Spese di scritturazione contabile attivazione	0,00 €	
	Canone annuale	0,00 €		
	DI CUI			
	Spese di scritturazione contabile canone annuo	0,00 €		
	Rilascio di una carta di credito	Cartimpronta ONE	0,00 €	
		DI CUI		

¹ 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 5mila 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.

			Spese di scritturazione contabile 0,00 €	
		Rilascio moduli assegni	0,00 €	
	Home Banking		0,00 € - Internet banking	
		Canone annuo per internet banking e phone banking	DI CUI	
			Spese di scritturazione contabile 0,00 €	
			0,00 € - Phone banking	
			DI CUI	
		Spese di scritturazione contabile 0,00 €		
Attivazione dispositivo di sicurezza token app (se attivato)	0,00 €			
Attivazione dispositivo di sicurezza card/tastiera (se attivato)	15,00 €			
Costo spedizione token di sicurezza (se attivato)	0,00 €			
Costo sostituzione token di sicurezza (se attivato)	0,00 €			
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Invio estratto conto	<u>In forma cartacea</u> 0,95 €	<u>On line</u> 0,00 €
		Documentazione relativa a singola operazione ²	Spese invio contabili 0,00 €	
	Servizi di pagamento	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)	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)	2,00 €	
			gratuiti i primi 3 a trimestre	
			DI CUI	
		Spese di scritturazione contabile prelievo 0,00 €		
	Spese di scritturazione contabile commissione 0,00 €			
	Bonifico – SEPA	<u>CARTACEO</u>		<u>ON LINE</u>
nostra banca		3,00 €	nostra banca	0,00 €
altre banche		3,00 €	altre banche	0,00 €
	DI CUI			
Spese di scritturazione contabile		0,00 €		
Bonifico – Extra SEPA	<u>IN EURO</u>		<u>IN DIVISA</u>	

			15,50 €	20,00 €
			DI CUI Spese di scritturazione contabile 0,00 €	
		Ordine permanente di bonifico	DI CUI Spese di scritturazione contabile 0,00 €	
		Addebito diretto	DI CUI Spese di scritturazione contabile 0,00 €	
		Ricarica carta prepagata (Carta Prep@id by Banco BPM)	<u>Allo sportello - in contanti</u> 3,00 €	<u>Canale Telematico/web</u> 1,00 €
				DI CUI Spese di scritturazione contabile 0,00 €
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditori	Tasso creditore annuo nominale ³	0,0000 %	
FIDI E SCONFINAMENTI ⁴	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	(tasso ufficiale di riferimento (tasso bce) pari a 4,2500 + 4,500000) 8,7500 %	
		Commissione omnicomprensiva	Corrispettivo di disponibilità creditizia ⁵ 0,0000 % (valore annuo calcolato giornalmente sull'importo dell'affidamento accordato) Spese di scritturazione contabile 0,00 €	
	Sconfinamenti	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido	(tasso ufficiale di riferimento (tasso bce) pari a 4,2500 + 7,000000) 11,2500 %	

³ Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile di 365 giorni (366 giorni se l'anno è bisestile).

⁴ Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile di 365 giorni (366 giorni se l'anno è bisestile).

⁵ Applicato sull'importo di fido concesso, indipendentemente dall'effettivo utilizzo delle somme a disposizione. Per ulteriori informazioni si fa rimando alla legenda.

	Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido ⁶	esenzione fino a 100,00 € per sconfinamento oltre 0,00 € massimo trimestrale 0,00 € minimo variazione saldo ⁷ 25,00 € <small>DI CUI</small> Spese di scritturazione contabile 0,00 €
	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido	(tasso ufficiale di riferimento (tasso bce) pari a 4,2500 + 7,0000000) 11,2500 %
	Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido ⁸	esenzione fino a 100,00 € per sconfinamento oltre 0,00 € massimo trimestrale 0,00 € minimo variazione saldo ⁹ 25,00 € <small>DI CUI</small> Spese di scritturazione contabile 0,00 €
DISPONIBILITA' SOMME VERSATE ¹⁰	Contanti/assegni circolari stessa banca	0 giorni
	Assegni bancari stessa filiale	0 giorni
	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	3 giorni lavorativi
	Assegni bancari estero	25 giorni lavorativi
Vouchers	non disponibile	
PRELIEVI CONTANTI IN FILIALE	commissione prelievo contanti allo sportello	0,00 € <small>DI CUI</small>
		Spese di scritturazione contabile 0,00 €

⁶ 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.

⁷ Rappresenta l'importo minimo di variazione peggiorativa registrata sul saldo scoperto o sconfinato, a fronte del quale viene previsto l'addebito della Commissione.

⁸ 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.

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

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

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato sui siti internet Webank (www.webank.it) e Banco Bpm (www.bancobpm.it) nella sezione "Trasparenza".

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.

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

Costi di gestione del rapporto

▪ spese per elaborazione competenze del periodo di liquidazione	0,00 €
▪ spese per elaborazione ed invio estratto conto in forma cartacea	0,95 €
▪ spese per elaboraz. ed invio estratto conto in forma elettronica	0,00 €
▪ spese per elaborazione ed invio trasparenza in forma cartacea	0,95 €
▪ spese per elaborazione ed invio trasparenza in forma elettronica	0,00 €
▪ imposta di bollo nella misura prevista dalla legge (ove dovuta)	

REMUNERAZIONE DELLE GIACENZE

▪ tasso annuo creditore - nominale	linea conto corrente	0,0000 %
------------------------------------	----------------------	----------

ULTIME RILEVAZIONI DEI PARAMETRI DI INDICIZZAZIONE / RIFERIMENTO

Tipo di parametro	Quotazione - Validità
Tasso rifinanziamento principale BCE	4,250 % valida dal 02/08/2023
	4,000 % valida dal 21/06/2023 al 01/08/2023

(* Il tasso viene aggiornato mensilmente (con decorrenza inizio mese). Nel mese in corso viene applicata la media del mese precedente.

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

- Nessuna causale

ALTRO

Particolarità

- | | | |
|--|----|---------------------|
| ▪ periodicità di liquidazione delle competenze a debito | | annuale |
| ▪ periodicità di liquidazione delle competenze a credito | | annuale |
| ▪ periodicità di liquidazione e capitalizzazione delle spese | | mensile |
| ▪ frequenza di invio dell'estratto conto | 11 | trimestrale |
| ▪ frequenza di invio del documento di sintesi | | annuale |
| ▪ ritenuta fiscale | | pro tempore vigente |

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dai Contratti stipulati con Banco BPM S.p.A. a distanza ovvero offerti fuori sede entro il termine di 14 giorni dalla loro conclusione senza l'addebito di alcuna penale e senza la necessità di indicarne la motivazione.

Il diritto di recesso può essere esercitato, nel suddetto termine, inviando una comunicazione in forma scritta alla Banca.

Ai sensi delle disposizioni normative vigenti, il diritto di recesso non si applica, tra l'altro, ai Contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del Cliente prima che quest'ultimo eserciti il diritto di recesso.

Nel caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di un principio di esecuzione, il Cliente è tenuto a pagare esclusivamente l'importo del Servizio effettivamente prestato da Banco BPM alle condizioni economiche previste nella Documentazione Legale. In tal caso le eventuali operazioni effettuate dal Cliente sino al ricevimento della comunicazione con la quale lo stesso esercita il recesso si intenderanno validi ed efficaci nei suoi confronti.

Nei casi di mancato esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente i Contratti saranno eseguiti alle condizioni e secondo i termini indicati negli stessi e nella Documentazione Legale.

I termini di durata minima dei Contratti, le ulteriori ipotesi in cui il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dagli stessi, e l'importo delle eventuali penali sono indicati nella Documentazione Legale e nei medesimi Contratti.

Recesso dal contratto di conto corrente bancario e/o dalla convenzione di assegno

Vedi Sezione III - "Conto corrente" delle "Condizioni generali di contratto del conto corrente e dei servizi associati - Servizio Webank".

Recesso da parte del Cliente

Il Cliente ha il diritto di recedere, in qualsiasi momento dal Contratto di Conto corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno, senza addebito di spese, oneri o penalità per la chiusura del Conto, inviando una comunicazione in forma scritta alla Banca.

Il recesso dal Contratto provoca la chiusura del Conto e di tutti i Servizi/Prodotti che ad esso accedono (inclusa la convenzione di assegno), fatta salva, per tali servizi, la possibilità di concordare, qualora sia possibile, il loro mantenimento prevedendo differenti modalità di regolazione. Il recesso dal Contratto comporterà altresì il pagamento da parte della Banca di tutto quanto sia dovuto al Cliente. Salvo diverso accordo, qualora la comunicazione di recesso pervenga alla Banca dopo che una disposizione di pagamento a valere sul Conto sia divenuta

11 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.

irrevocabile, il rapporto di Conto corrente non potrà essere estinto prima dell'esecuzione dell'operazione medesima.

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 indicata.

Il Cliente, nell'esercitare il diritto di recedere dal Contratto, può - 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 diverso da quello indicato al predetto primo comma, 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. A tal fine il Cliente deve inviare alla Banca una comunicazione in forma scritta.

Il recesso dalla convenzione di assegno esercitato da uno dei cointestatari o dalla Banca nei confronti dello stesso lascia integra la convenzione verso gli altri cointestatari, solo qualora sia prevista la facoltà per i contitolari di compiere operazioni separatamente (c.d. operatività a firme disgiunte).

Recesso da parte della banca

La Banca ha il diritto:

(i) di recedere dal contratto di conto corrente con un preavviso di 2 mesi, dandone comunicazione al Cliente su supporto cartaceo o su altro supporto durevole (ad es. pdf, e-mail o, qualora disponibile, PEC);

(ii) di recedere dalla convenzione di assegno con un preavviso di 15 giorni dandone comunicazione al Cliente, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole (ad es. pdf, e-mail o, qualora disponibile, PEC).

I termini di cui al presente comma non si applicano nel caso in cui sussista un giustificato motivo, nel qual caso il recesso comunicato dalla Banca ha efficacia immediata.

Il recesso dal Contratto da parte della Banca provoca la chiusura del Conto corrente e della inerente convenzione di assegno nonché di tutti i servizi che accedono al Conto, fatta salva, per tali servizi, la possibilità di concordare, qualora sia possibile, il loro mantenimento prevedendo differenti modalità di regolazione. Il recesso dal Contratto comporterà altresì il diritto di esigere sempre il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto.

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 il recesso riguardi soltanto la convenzione di assegno, la Banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella 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.

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
- 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'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 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/>

GLOSSARIO

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

Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Commissione di istruttoria veloce (CIV)	<p>Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.</p> <p>La CIV e' commisurata ai costi sostenuti dalla banca a fronte della necessita' di una istruttoria rapida della posizione del cliente in conseguenza dell'utilizzo di fondi non disponibili. Presupposto per l'applicazione della commissione è il verificarsi di una variazione peggiorativa del saldo disponibile di fine giornata del conto corrente, dovuta a utilizzi in sconfinamento, che ecceda l'"importo minimo variazione saldo per tariffazione".</p> <p>La CIV e' dovuta quando la variazione peggiorativa del saldo disponibile è riconducibile a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pagamento assegni, titoli, effetti, bollettini bancari, polizze assicurative - operazioni di prelievo - operazioni di acquisto titoli - emissione di assegni circolari - esecuzione bonifici anche tramite home banking - operazioni estero - addebito diretto - utilizzo carte di credito senza rischio a carico banca - operazioni di tesoreria - pagamento deleghe fiscali - imposta di bollo - ogni altro addebito consentito dalla Banca previa valutazione del personale preposto. <p>La CIV non è dovuta quando la variazione peggiorativa del saldo disponibile ha avuto luogo per effettuare un pagamento a favore della Banca (ad esempio in caso di: commissioni, interessi, canoni e competenze dovute dal cliente alla Banca, rate di finanziamenti e mutui concessi dalla Banca al cliente).La commissione è conteggiata in occasione di ciascuna liquidazione periodica delle competenze.</p>
Commissione omnicomprensiva	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.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente puo' utilizzare le somme versate
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
Fido	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.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.

Ordine permanente di bonifico	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.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Rilascio di una carta di credito	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente.
Rilascio di una carta di debito	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Spesa per singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul rapporto conto/libretto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono addebitati sul conto.
Tenuta del conto	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sul versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.