

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE GREEN (offerta a clienti privati titolari di Identità Digitale)

#### 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

#### DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE

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


#### CHE COS'E' LA CARTA DI DEBITO

La Carta di Debito Internazionale è lo strumento che consente al Titolare di effettuare, in Italia e all'estero, prelievi di contante e pagamenti presso gli sportelli automatici (A.T.M.) abilitati e presso le apparecchiature elettroniche (P.O.S.) convenzionate.

E' utilizzabile entro il Limite costituito dal Saldo Disponibile del Conto Corrente e, inoltre, entro gli specifici Limiti indicati nel contratto. I limiti proposti dalla Banca, che possono essere elevati o ridotti **su richiesta del Cliente entro i seguenti massimali:**

Limite mensile complessivo per prelievi di contante e pagamenti (comune per tutti i circuiti attivi sulla carta: Bancomat, PagoBancomat e Mastercard/Visa)	da 50€ a 10.000€
Limite giornaliero di prelievi di contante (comune per tutti i circuiti attivi sulla carta: Bancomat e Mastercard/Visa)	da 50€ a 3.000€
Limite giornaliero per pagamenti fisici (comune per tutti i circuiti attivi sulla carta: PagoBancomat e Mastercard/Visa)	da 50€ a 10.000€
Limite giornaliero per pagamenti e-commerce	da 50€ a 10.000€

(presso gli istituti diversi dalla Banca è possibile effettuare singoli prelievi massimi di 250 € per un importo massimo giornaliero di 500 €. Nota: per Banca si intendono tutte le filiali della Banca presenti in Italia.)

E' possibile pagare anche in modalità contactless presso gli esercenti dotati di apparecchiature col logo , con il semplice avvicinamento della carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza l'inserimento della carta. Presso tali esercenti convenzionati, individuabili attraverso apposite vetrofanie, il Titolare avvicina la Carta ad un lettore "contactless"

munito di schermo che indica l'importo della transazione; se il POS e la Carta sono abilitati ad entrambi i circuiti il Titolare potrà scegliere il circuito che intende utilizzare e, successivamente, avvicinare nuovamente la Carta per concludere la transazione. Un apposito segnale conferma che la transazione si è completata.

Questi pagamenti:

- se hanno importo pari o inferiore a 50 euro possono essere effettuati senza digitazione del PIN;
- se hanno importo superiore a 50 euro o se richiesto dal POS, devono essere convalidati mediante la digitazione del PIN.

Pagamenti POS fisico tramite mobile wallet: la carta è abilitata ai pagamenti tramite i mobile wallet dei principali OTT: Apple, Google, Samsung, Garmin e Xiaomi, per le modalità di registrazione e gestione della carta nei diversi wallet si rimanda all'apposita Guida Operativa disponibile in Filiale o sul sito internet della Banca.

Le operazioni di prelievo e di pagamento con la Carta di Debito Internazionale sono addebitate sul Conto Corrente sul quale il Titolare è autorizzato ad operare.

L'utilizzo della Carta è consentito, di norma, al Titolare mediante la digitazione del codice personale segreto (P.I.N.) o delle altre Credenziali di Autenticazione, ove previste, per l'autorizzazione delle operazioni eseguite tramite Carta. Il Titolare è tenuto a custodire con ogni cura il PIN e le altre Credenziali di Autenticazione; tutte le Credenziali di Autenticazione devono restare segrete, non devono essere riportate sulla Carta né conservate insieme a quest'ultima, né rese visibili a terzi al momento della digitazione delle stesse in sede di utilizzo della Carta, né memorizzate sul Dispositivo su cui la Carta sia stata eventualmente digitalizzata, né custodite insieme ad esso. Il Titolare è tenuto a custodire con cura e a non cedere a terzi, neppure per uso momentaneo, il Dispositivo su cui la Carta sia stata eventualmente digitalizzata e i codici di accesso al Dispositivo, che il Titolare stesso deve aver preventivamente impostato al fine di impedire accessi al Dispositivo da parte di terzi.

In alcuni casi la carta è utilizzabile mediante semplice inserimento nelle apparecchiature POS presso alcune tipologie di esercenti, quali a titolo esemplificativo caselli Autostradali e parcheggi a pagamento.

La funzionalità di pagamento PagoBANCOMAT® NO PIN consente al Titolare di disporre il pagamento di tariffe di trasporto o parcheggio senza l'utilizzo delle Credenziali di Autenticazione, quando il pagamento sia disposto presso terminali incustoditi abilitati (pedaggi, parcheggi, biglietti di viaggio). La soglia c-less non è applicabile ai Pagamenti PagoBANCOMAT® NO PIN, anche se effettuati in modalità contactless, per i quali sono invece previsti i seguenti limiti di importo massimo:

PER SINGOLO PAGAMENTO PagoBANCOMAT® NO PIN – PEDAGGI:	100 €
PER SINGOLO PAGAMENTO PagoBANCOMAT® NO PIN – PARCHEGGI E GARAGE:	50 €
PER SINGOLO PAGAMENTO PagoBANCOMAT® NO PIN – BIGLIETTI DI VIAGGIO:	25 €
GIORNALIERO PER PAGAMENTI PagoBANCOMAT® NO PIN – PEDAGGI:	150 €
GIORNALIERO PER PAGAMENTI PagoBANCOMAT® NO PIN – PARCHEGGI E GARAGE:	100 €
GIORNALIERO PER PAGAMENTI PagoBANCOMAT® NO PIN – BIGLIETTI DI VIAGGIO:	50 €
GIORNALIERO COMPLESSIVO PER PAGAMENTI PagoBANCOMAT® NO PIN – TUTTE LE CATEGORIE:	250 €

La funzionalità di pagamento PagoBANCOMAT® con Cashback consente al Titolare, nel contesto di un'operazione di pagamento presso un esercente convenzionato, di ottenere anche la consegna di una somma di denaro contante. L'importo massimo di contante che il Titolare potrà richiedere è pari a 100 Euro. Anche se la Banca tratta il Pagamento PagoBANCOMAT® con Cashback al pari di un'ordinaria operazione di pagamento POS, il Titolare potrebbe essere tenuto a pagare all'esercente una commissione di servizio. L'importo complessivo, che sarà interamente addebitato sul conto corrente collegato alla Carta, sarà quindi costituito dalle seguenti

componenti, evidenziate nella ricevuta rilasciata al Titolare dall'esercente: a) importo di pagamento relativo all'acquisto del bene e/o servizio; b) importo di denaro contante richiesto all'esercente dal Titolare; c) importo dell'eventuale commissione applicata dall'esercente per il rilascio dei contanti, come sopra specificato.

La funzionalità PagoBANCOMAT® Transit, che consente di effettuare transazioni, in modalità contactless, finalizzate al pagamento di tariffe di viaggio, senza l'utilizzo delle Credenziali di Autenticazione, è possibile presso i terminali incustoditi installati presso gli accessi al sistema di trasporto (es. tornelli della metropolitana) delle Aziende di Trasporto convenzionate. I Pagamenti PagoBANCOMAT® Transit sono eseguibili entro i limiti di importo massimo previsti dai Pagamenti PagoBANCOMAT® NO PIN della categoria "Biglietti di viaggio". Nel modello "a tariffa fissa" è previsto il pagamento di una tariffa fissa, stabilita dall'Azienda di Trasporto per ogni accesso del Titolare al sistema di trasporto, nel modello "a tariffa variabile" è previsto il pagamento di una tariffa determinata dall'Azienda di Trasporto alla fine del periodo temporale di riferimento definito dall'azienda stessa.

Importo massimo per singolo pagamento BANCOMAT Pay®:	1.500 €
Importo massimo giornaliero per pagamenti BANCOMAT Pay®:(al raggiungimento di tale limite concorreranno anche le operazioni di Bonifico BANCOMAT Pay®)	1.500 €
Importo massimo mensile per pagamenti BANCOMAT Pay®:	1.500 €

Il Titolare è tenuto ad utilizzare la Carta entro i Limiti di utilizzo della carta stessa (comuni per tutti i circuiti attivi sulla carta) ed in ogni caso entro il limite costituito dal Saldo disponibile del Conto Corrente.

Blocco della carta: il numero di blocco per furto e smarrimento è il seguente Numero Verde 800 822 056 (per chiamate dall'Italia) o 0039 02 60843768 (per chiamate dall'estero).

La Carta di Debito Internazionale inoltre permette di:

- Consultare il saldo e i movimenti del Conto Corrente dagli ATM abilitati della Banca;
- Ricaricare le carte prepagate emesse dalle Banche del gruppo;
- Versare contanti o assegni sul conto presso gli sportelli automatici (A.T.M.) abilitati della Banca; la valuta di accredito dell'assegno è quella regolata dal contratto di Conto Corrente;
- Ricaricare il cellulare dei principali gestori telefonici;
- Pagare bollette;
- Effettuare operazioni di pagamento sui siti internet, nazionali ed esteri, convenzionati ai circuiti a cui la Carta è abilitata (BANCOMAT Pay® e Mastercard/ Visa).

La Carta di Debito ha una durata fino a 5 anni e la scadenza è riportata sulla plastica. La carta in scadenza verrà rinnovata automaticamente ed inviata al Cliente.

### Circuiti

BANCOMAT® è il circuito in forza del quale il Titolare può prelevare presso gli A.T.M. abilitati e contraddistinti dal marchio BANCOMAT.

PagoBANCOMAT® è il circuito in forza del quale il Titolare può acquistare beni e servizi presso gli A.T.M. e i P.O.S. convenzionati che espongono il marchio PagoBANCOMAT®.

BANCOMAT Pay® è una modalità di pagamento digitale che consente di pagare nei negozi, sui canali e-commerce o mobile-commerce Nazionali, PagoPA tramite Smartphone.

Mastercard e Visa sono i circuiti in forza dei quali il Titolare può prelevare denaro e acquistare beni e servizi presso gli A.T.M. e i P.O.S. che espongono i marchi Mastercard o Visa e sui siti e-commerce o mobile-commerce nazionali ed esteri convenzionati, con la sicurezza del 3DSecure.

## Servizi Accessori

La Carta di Debito Internazionale offre al Titolare i seguenti servizi accessori:

- **Variazione Limiti di Utilizzo:** consente di personalizzare i Limiti giornalieri e mensili per i pagamenti POS o per i prelievi agli ATM entro i Massimali di prodotto;
- **Wallet Digitale:** consente di Abilitare / Disabilitare la funzione di digitalizzazione della carta sui Mobile Wallet;
- **Gestione Geosafe:** consente di abilitare/disabilitare i pagamenti in Italia in Europa e/o nel Mondo;
- **Gestione Categorie Merceologiche:** consente di abilitare/disabilitare i pagamenti di alcune categorie merceologiche (giochi e scommesse, alcolici e tabacchi, farmaci, vendite telefoniche e postali, organizzazioni politiche, vendite porta a porta, linee aeree ...);
- **Gestione Websafe:** consente di abilitare / disabilitare la carta per gli acquisti online;
- **Blocco carta temporaneo:** consente in qualunque momento di sospendere o riattivare la carta precedentemente sospesa.

L'operatività dei servizi accessori è descritta in Guida Operativa.

### Principali rischi

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e delle Credenziali di Autenticazione, 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 delle Credenziali di Autenticazione, nonché la massima riservatezza nell'uso delle medesime; nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste.
- in caso di necessità, per motivi di sicurezza ovvero nel caso di sospetto utilizzo fraudolento o non autorizzato, la Banca può procedere al blocco della carta avvisando il titolare prima del blocco, qualora possibile, o immediatamente dopo.

Nota: le voci elencate sotto non comprendono eventuali spese reclamate direttamente da Banche terze e applicate in fase di prelievo o pagamento.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

### CARTE DI DEBITO INTERNAZIONALE GREEN

#### Spese

▪ emissione carta	24,00 €
▪ canone carta	24,00 €
▪ numero di anni gratuiti canone	0
▪ modalita' di addebito del canone	annuale posticipato
▪ spese per elaborazione ed invio trasparenza in forma cartacea	0,95 €
▪ spese per elaborazione ed invio trasparenza in forma elettronica	0,00 €
▪ invio tramite raccomandata	0,00 €
▪ 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 <sup>1</sup>	2,10 €

<sup>1</sup> Tale voce non comprende il costo eventualmente reclamato ed addebitato da banche terze contestualmente al prelievo.

▪ prelievo di contante c/o atm altra banca/intermediario area euro	2,10 €
▪ num. operaz. prelievo bancomat su altre banche esenti	0
▪ prelievamento atm su altre banche (area extra euro) <sup>2</sup>	2,2500 %
▪ pagamento pos presso negozi convenzionati / bancomat pay	0,00 €
▪ comm. % pagamenti area extra euro	2,2500 %
▪ commissione versamento contanti o assegni atm banca abilitati	0,00 €
▪ rifornimento carburante	0,00 €

#### Valute

▪ addebito prelievo atm	data operazione
▪ addebito pagamento pos presso negozi convenzionati	data operazione

#### Informazioni particolari

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

### RECESSO E RECLAMI

#### Recesso dal contratto

Il Cliente e/o Titolare ha sempre il diritto di recedere dal servizio di pagamento "Carta di debito internazionale" in qualunque momento, senza penalità e senza spese, dandone comunicazione alla Banca a mezzo raccomandata A/R o mediante PEC con richiesta di estinzione firmata digitalmente e restituendo la Carta di debito (la "Carta"). Resta fermo che in caso di mancata restituzione della Carta, la Banca dovrà procedere al blocco della stessa. Salvo diverso accordo tra la Banca e il Cliente e/o Titolare, saranno portate a termine le disposizioni di pagamento che hanno avuto un principio di esecuzione. L'estinzione del conto di addebito della Carta secondo le modalità e i termini indicati nel relativo contratto determina di diritto la risoluzione del contratto relativo al servizio di pagamento "Carta di debito internazionale".

Qualora il contratto sia stato concluso a distanza, il Cliente e/o Titolare ha diritto a recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di quattordici giorni dalla conclusione del Contratto inviando una raccomandata con avviso di ricevimento o mediante PEC con richiesta di estinzione firmata digitalmente.

#### Recesso della Banca

La Banca può recedere dal contratto relativo al servizio di pagamento "Carta di debito internazionale" senza alcun onere per il Cliente e/o Titolare, con preavviso di almeno due mesi, dandone comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata A/R ad uno dei recapiti che saranno indicati dal Cliente. Il Cliente e/o Titolare è tenuto a restituire immediatamente la Carta. Il Cliente e/o Titolare ha diritto di richiedere che la Carta venga invalidata in sua presenza richiedendo un apposito incontro presso la sede della Banca. Qualora ricorra una giusta causa o un giustificato motivo, la Banca ha facoltà di recedere dal contratto relativo al servizio di pagamento "Carta di debito internazionale" senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Cliente e/o Titolare della Carta con le modalità sopra descritte e dichiarando che la carta è inutilizzabile.

Il Cliente e/o Titolare della Carta resta responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso della Carta successivamente al recesso della Banca o nel periodo in cui abbia ricevuto dalla Banca medesima eventuale comunicazione dell'esistenza di un temporaneo divieto di utilizzazione della Carta. Salvo diverso accordo tra la Banca e il Cliente e/o Titolare, saranno portate a termine le disposizioni di pagamento che hanno avuto un principio di

<sup>2</sup> Tale voce NON comprende il costo eventualmente reclamato ed addebitato da banche terze contestualmente al prelievo

esecuzione. L'estinzione del conto di addebito della Carta secondo le modalità e i termini indicati nel relativo contratto determina di diritto la risoluzione del contratto relativo al servizio di pagamento "Carta di debito internazionale".

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di riconsegna da parte del titolare.

### **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**

**www.bancaditalia.it**

**www.giustizia.it**

ed i seguenti regolamenti:

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

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

#### LEGENDA

<b>A.T.M.</b>	Acronimo inglese (Automatic Teller Machine) indica lo sportello automatico per il prelievo del denaro contante, comunemente detto "sportello bancomat".
<b>Autenticazione Forte (Strong Authentication)</b>	Indica la procedura di autenticazione con cui la Banca accerta l'identità del Cliente che accede ai servizi a lui dedicati e autorizza le operazioni. La procedura prevede che il Cliente debba obbligatoriamente autenticarsi tramite utilizzo di almeno due fattori di sicurezza (c.d. "Credenziali"), indipendenti tra loro, i quali corrispondono a "qualcosa che solo il Cliente conosce" (ad es: codice identificativo/password e PIN), a "qualcosa che solo il Cliente possiede" (ad es: telefono cellulare o Token), a "qualcosa che caratterizza il Cliente" (ad es. impronta digitale, timbro vocale o altre caratteristiche uniche del corpo umano (biometria)).

<b>Blocco carta</b>	Operazione finalizzata a impedire l'utilizzo della carta da parte di terzi, in caso di furto, smarrimento, o in presenza di sospetto utilizzo fraudolento. Il blocco viene normalmente disposto dal Titolare tramite telefonata a un numero verde dedicato. Nei casi in cui, al furto o allo smarrimento, dovesse far seguito l'esecuzione di operazioni non autorizzate dal Titolare, dovrà essere sporta denuncia di quanto accaduto alle Autorità competenti.
<b>Circuito di pagamento</b>	Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio.
<b>Guida Operativa</b>	Indica il documento ove sono indicate le modalità operative di utilizzo della Carta. La Guida Operativa è disponibile sul sito internet nell' Applicazione della Banca e presso le Filiali della Banca.
<b>Marchio</b>	Simbolo che indica il circuito presso cui la carta può essere utilizzata.
<b>P.I.N.</b>	Acronimo inglese (Personal Identification Number) che identifica il codice segreto utilizzabile per autorizzare il pagamento sui terminali POS, per il prelievo di contante e per le altre operazioni informative o dispositive su ATM.
<b>P.O.S.</b>	Acronimo inglese (Point of Sale) utilizzato per identificare i terminali che consentono di effettuare l'acquisto/vendita di beni e servizi mediante l'utilizzo di una carta di pagamento.
<b>SecureCode</b>	Sistema di protezione antifrode per gli acquisti online VISA; al momento del pagamento di un acquisto online il Titolare deve fornire il codice di conferma dell'operazione che è generato dal Dispositivo di sicurezza scelto dal Titolare stesso all'adesione al Servizio a Distanza; l'utilizzo è obbligatorio per compiere acquisti online.
<b>Servizio a distanza</b>	Indica il servizio di disposizione ed interrogazione e di configurazione in relazione ai rapporti instaurati tra il Cliente e la Banca mediante i canali di comunicazione (telematico o telefonico) tempo per tempo resi disponibili dalla Banca.
<b>3DSecureCode</b>	Servizio di protezione acquisti online di Mastercard che il titolare attiva tramite il proprio sito di banking, se abilitati. L'utilizzo è obbligatorio per compiere acquisti sui siti certificati.

## PROMOZIONI

### Richieste di emissione carta da canali online – PROMO valida dal 22 maggio 2023 al 30 giugno 2024

Per le richieste di emissione della carta inserite sui canali online YouWeb e YouApp dal 22/05/2023 al 30/06/2024 il costo Emissione Carta è scontato a 15€ (anziché 24 euro).