



FOGLIO INFORMATIVO

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

SERVIZI ACCESSORI AL CONTO DI BASE

– Clienti consumatori –

Prodotto conforme alle caratteristiche standard previste da Banca d'Italia e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banco BPM S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano. Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona

Telefono Sede Legale: 02.77.001. Telefono Sede Amministrativa: 045.86.75.111

Sito Internet: www.bancobpm.it. E-mail: contattaci@bancobpm.it

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

CHE COSA SONO I SERVIZI ACCESSORI

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

I principali Servizi Accessori disponibili per il "Conto di Base" sono:

- Bonifici
- Utenze
- Versamento assegni
- Carta di debito
- Servizi on line

Principali rischi:

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

relativamente ai bonifici

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

relativamente agli assegni

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

relativamente alla carta di debito

- utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta di debito e del P.I.N., nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e del P.I.N., nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N.; nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;

relativamente ai Servizi on line

- rischi legati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, quali l'interruzione, il rallentamento o il mancato accesso alla rete Internet o alla rete telefonica;
- smarrimento, sottrazione ed eventuale utilizzo fraudolento dei codici di riconoscimento per l'accesso e l'operatività del servizio, prima che il Cliente ne richieda il blocco;
- smarrimento o furto di apparecchiature elettroniche che conservino la memorizzazione dei codici di accesso;
- interruzioni, sospensioni o anomalie di servizio, per ragioni tecniche e/o cause di forza maggiore non imputabili alla Banca (blocco dei flussi dati da parte dei fornitori, interruzioni del servizio di erogazione dell'energia elettrica o del Centro Messaggi del gestore telefonico, ecc.);
- ritardo o mancata esecuzione di transazioni e/o di invio messaggi causati dalle interruzioni di cui al punto precedente;
- rischi connessi ad una parziale conoscenza delle regole di funzionamento dei servizi dispositivi (regole della Borsa Italiana, della CONSOB, ecc.) o degli strumenti richiesti per l'utilizzo del servizio (uso di base del personal computer, degli applicativi, di un telefono cellulare, ecc.).

BONIFICI

Commissioni per disposizioni di bonifico

▪ BONIFICO SEPA VERSO NOSTRA BANCA - ALLO SPORTELLO ¹	0,00 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO ALTRE BANCHE - ALLO SPORTELLO ²	0,00 €
▪ BON. SEPA ORDINARIO/ISTANTANEO NS BANCA/GRUPPO INTERNET BANKING	0,00 €
▪ BON. SEPA ORDINARIO/ISTANTANEO ALTRE BANCHE - INTERNET BANKING	0,00 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO NS. BANCA E GRUPPO - PHONE BANKING	0,00 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO ALTRE BANCHE - PHONE BANKING	0,00 €
▪ ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO NOSTRA BANCA	0,00 €
▪ ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO ALTRE BANCHE	0,00 €
▪ COMMISSIONE FISSA BONIFICO SEPA URGENTE	5,16 €
▪ COMMISSIONE PERCENT. AGGIUNTIVA BONIFICO SEPA URGENTE	0,1000 %
▪ COMMISSIONE MASSIMA BONIFICO SEPA URGENTE	51,65 €
▪ COMMISSIONE FISSA AGGIUNTIVA BONIFICO SEPA CON ALLEGATI	5,16 €

UTENZE

Commissioni

▪ COMMISSIONE ADDEBITO DIRETTO PREAUTORIZZATO	0,00 €
▪ VALUTA ADDEBITO DIRETTO PREAUTORIZZATO	DATA OPERAZIONE
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO UTENZE ALLO SPORTELLO E PHONE BANKING ³	3,00 €
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO UTENZE IN VIA TELEMATICA ⁴	0,00 €

COMMISSIONI VARIE

Commissioni

▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO EFFETTI CARTACEI SU NOSTRA BANCA	1,00 €
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO EFFETTI SU ALTRE BANCHE	10,00 €
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO RIBA/CONFERME D'ORDINE NS BANCA	0,40 €

¹ Applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. CE 924/2009 e successive modifiche.

² Applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. CE 924/2009 e successive modifiche.

³ Comprensiva di eventuale recupero spese postali.

⁴ Comprensiva di eventuale recupero spese postali.

▪ COMM. PER PAGAMENTO TELEMATICO RIBA/CONFERME D'ORDINE NS BANCA	0,20 €
▪ COMM. PAGAMENTO BOLLETTINI RAV ALLO SPORTELLLO E PHONE BANKING	1,70 €
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO BOLLETTINI RAV IN VIA TELEMATICA	1,70 €
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO BOLLETTINI RAV IN VIA TELEMATICA	1,00 €
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO BOLLETTINO BANCARIO	0,52 €
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO CARTELLE ESATTORIALI	2,58 €
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO TRIBUTI, IMPOSTE E TASSE	2,58 €
▪ COMMISSIONE PER RILASCIO CERTIFICAZIONE INTERESSI	1,25 €
▪ COMM.PER DOMICILIAZIONE CORRISPONDENZA - SE RICHIESTA	8,00 €

VALUTE

Valute di accredito

▪ ACCREDITO VERSAMENTO ASSEGNI BANCARI NOSTRA BANCA ALTRE FILIALI	DATA OPERAZIONE
▪ ACCREDITO VERSAMENTO ASSEGNI BANCARI ALTRE BANCHE	3
▪ TIPO GIORNI	LAVORATIVI
▪ ACCREDITO VERSAMENTO ASSEGNI POSTALI	3
▪ TIPO GIORNI	LAVORATIVI
▪ ACCREDITO VERSAMENTO ASSEGNI CIRCOLARI ALTRE BANCHE	1
▪ TIPO GIORNI	LAVORATIVI
▪ ACCREDITO VERSAMENTO VOUCHERS	1
▪ TIPO GIORNI	LAVORATIVI
▪ ACCREDITO BONIFICO NOSTRA BANCA	DATA OPERAZIONE
▪ ACCREDITO BONIFICO ALTRE BANCHE	DATA OPERAZIONE
▪ ACCREDITO BONIFICO CON ALLEGATO	DATA OPERAZIONE
▪ ACCREDITO VERSAMENTO CONTANTI	DATA OPERAZIONE
▪ ACCR. VERS. ASS.CIRC. NOSTRA BANCA E ASS. BANCARI STESSA FILIALE	DATA OPERAZIONE

Valute di addebito

▪ ADDEBITO DISPOSIZIONI DI BONIFICO A BANCHE	DATA OPERAZIONE
▪ ADDEBITO DISPOSIZIONI DI BONIFICO A NOSTRE FILIALI	DATA OPERAZIONE
▪ ADDEBITO PER PAGAMENTO BOLLETTINI M.AV.	DATA OPERAZIONE
▪ ADDEBITO PRELIEVO IN FILIALE	DATA OPERAZIONE
▪ ADDEBITO RITORNO ASSEGNI IMPAGATI	DATA OPERAZIONE
▪ ADDEBITO PAGAMENTO F24 IN VIA TELEMATICA	DATA OPERAZIONE
▪ ADDEBITO PAGAMENTO MODELLO F24	DATA OPERAZIONE

CARTE DI DEBITO

CARTE NUMIA

CARTA NUMIA DEBITO NAZIONALE

(offerta a clienti privati titolari di Identità Digitale)

Emissione Carta

▪ COMMISSIONE EMISSIONE CARTA	0,00 €
▪ CANONE ANNUO CARTA	0,00 €
▪ FREQUENZA CANONE	ANNUALE
▪ COMMISSIONE RINNOVO CARTA	0,00 €
LA COMMISSIONE DI RINNOVO È ADDEBITATA, NELL'ANNO IN CUI SI SOSTITUISCE LA PLASTICA, IN AGGIUNTA AL CANONE ANNUO CARTA.	
▪ COMMISSIONE RIEMISSIONE CARTA (FURTO/SMARRIMENTO)	0,00 €

▪ COMMISSIONE SOSTITUZIONE CARTA (SMAGNETIZZAZIONE/DETERIORAMENTO)	0,00 €
▪ SPESE DI SPEDIZIONE CARTA - CONSEGNA IN FILIALE	GRATUITA
▪ SPESE DI SPEDIZIONE CARTA - RACCOMANDATA	7,00 €
▪ SPESE DI SPEDIZIONE CARTA - CORRIERE	10,00 €
▪ COMMISSIONE BLOCCO/SBLOCCO CARTA	GRATUITA
▪ SPESE INVIO DOCUMENTI DI TRASPARENZA IN FORMA ELETTRONICA	GRATUITA
▪ SPESE INVIO DOCUMENTI DI TRASPARENZA IN FORMA CARTACEA	0,95 €
▪ FUNZIONALITA' CONTACTLESS: IMPORTO MASSIMO PER POSSIBILITA' DI UTILIZZO SENZA DIGITAZIONE DEL P.I.N.	50,00 €
▪ NUMERO OPERAZIONI PRELIEVO ATM MESE ESENTI SU ALTRE BANCHE	0,00

Circuito Bancomat

▪ COMMISSIONE PRELIEVO DA ATM BANCOBPM - CIRCUITO BANCOMAT	0,00 €
▪ COMMISSIONE PRELIEVO DA ATM ALTRA BANCA	0,00 €
▪ COMMISSIONE PAGAMENTO POS	GRATUITA
▪ COMMISSIONE PAGAMENTO/SCAMBIO DI DENARO TRAMITE RAIL TECNOLOGICO BANCOMAT PAY	GRATUITA
▪ COMMISSIONE SERVIZIO "NO PIN" LIMITI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO NO PIN, DISTINTI PER FINALITÀ DI PAGAMENTO E PER SINGOLA TRANSAZIONE:	GRATUITA
▪ PAGAMENTO PEDAGGI	100,00 €
▪ PAGAMENTO PARCHEGGI E GARAGE	50,00 €
▪ PAGAMENTO BIGLIETTI DI VIAGGIO	25,00 €

Circuito Fastpay

▪ COMMISSIONI PEDAGGI AUTOSTRADALI	GRATUITE
------------------------------------	----------

Servizi Accessori

SERVIZI OFFERTI IN ABBINAMENTO ALLA CARTA A CONDIZIONI VANTAGGIOSE PER IL TITOLARE

▪ COMMISSIONE SERVIZIO PRELIEVO DA POS	STABILITA ED EVENTUALMENTE APPLICATA DALL'ESERCENTE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
--	--

Servizio di messaggistica Alert

▪ TRAMITE S.M.S.: PER LE NOTIFICHE DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE SUI CIRCUITI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI (OPERAZIONI DI PAGAMENTO A DISTANZA E PAGAMENTI SU TERMINALI POS, PRELIEVI DA ATM)	0,20 € (TIM/VODAFONE/WINDTRE/POSTE ETC.)
▪ TRAMITE NOTIFICA PUSH IN APP DELLA BANCA: PER LE NOTIFICHE DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE SUI CIRCUITI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI (OPERAZIONI DI PAGAMENTO A DISTANZA E PAGAMENTI SU TERMINALI POS, PRELIEVI DA ATM)	GRATUITO
▪ SERVIZIO O.T.P. TRAMITE NOTIFICA SULL'APP DELLA BANCA	GRATUITO
▪ SERVIZIO O.T.P. TRAMITE S.M.S.	GRATUITO
▪ SERVIZIO DI INVIO P.I.N. DEMATERIALIZZATO TRAMITE S.M.S.	GRATUITO

CARTA DI DEBITO NAZIONALE

(offerta a non correntisti delegati ad operare sul conto corrente di regolamento della carta)

Spese

▪ EMISSIONE CARTA	0,00 €
▪ CANONE CARTA	0,00 €
▪ NUMERO DI ANNI GRATUITI CANONE	0 €
▪ MODALITA' DI ADDEBITO DEL CANONE	ANNUALE POSTICIPATO
▪ SPESE PER ELABORAZIONE E INVIO TRASPARENZA IN FORMA CARTACEA	0,95 €
▪ SPESE PER ELABORAZIONE E INVIO TRASPARENZA IN FORMA ELETTRONICA	0,00 €

Commissioni

▪ PRELIEVO DI CONTANTE C/O ATM STESSA BANCA IN ITALIA	0,00 €
---	--------

▪ PRELIEVO DI CONTANTE C/O ATM ALTRA BANCA/INTERMEDIARIO IN ITALIA ⁵	0,00 €
▪ NUM. OPERAZ. PRELIEVO BANCOMAT SU ALTRE BANCHE ESENTI	0
▪ PAGAMENTO POS PRESSO NEGOZI CONVENZIONATI / BANCOMAT PAY	0,00 €
▪ COMMISSIONE VERSAMENTO CONTANTI O ASSEGNI ATM BANCA ABILITATI	0,00 €

Valute

▪ ADDEBITO PRELIEVO ATM	DATA OPERAZIONE
▪ ADDEBITO PAGAMENTO POS PRESSO NEGOZI CONVENZIONATI ⁶	DATA OPERAZIONE

Informazioni particolari

▪ FREQUENZA DI INVIO DEL DOCUMENTO DI SINTESI	MINIMA ANNUALE
---	----------------

CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE GREEN

(offerta a clienti privati titolari di Identità Digitale)

Spese

▪ EMISSIONE CARTA	0,00€
▪ CANONE CARTA	0,00€
▪ NUMERO DI ANNI GRATUITI CANONE	0
▪ MODALITA' DI ADDEBITO DEL CANONE	ANNUALE POSTICIPATO
▪ SPESE PER ELABORAZIONE E INVIO TRASPARENZA IN FORMA CARTACEA	0,95 €
▪ SPESE PER ELABORAZIONE E 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 ⁷	0,00€
▪ PRELIEVO DI CONTANTE C/O ATM ALTRA BANCA/INTERMEDIARIO AREA EURO	0,00€
▪ NUM. OPERAZ. PRELIEVO BANCOMAT SU ALTRE BANCHE ESENTI	0
▪ PRELEVAMENTO ATM SU ALTRE BANCHE (AREA EXTRA EURO) ⁸	2,2500 %
▪ PAGAMENTO POS PRESSO NEGOZI CONVENZIONATI / BANCOMAT PAY	0,00 €
▪ COMM. % PAGAMENTI IN DIVISA	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
---	----------------

⁵ Tale voce non comprende il costo eventualmente reclamato ed addebitato da banche terze contestualmente al prelievo.

⁶ In caso di utilizzo del circuito FASTPAY per i pagamenti POS, il regolamento contabile avviene tramite un unico addebito per il totale delle operazioni effettuate nel mese precedente con valuta media ponderata.

⁷ Tale voce non comprende il costo eventualmente reclamato ed addebitato da banche terze contestualmente al prelievo.

⁸ Tale voce NON comprende il costo eventualmente reclamato ed addebitato da banche terze contestualmente al prelievo

SERVIZI ON LINE

Spese Gestione Rapporto

▪ CANONE SERVIZIO INTERNET BANKING	0,00 €
▪ PERIODICITA'	MENSILE
▪ NUMERO MINIMO OPERAZIONI MENSILI ESEGUITE PER ESENZIONE CANONE	2
▪ NUMERO CANONI MENSILI ESENTI (DALLA DATA DI ATTIVAZIONE)	0
▪ CANONE SERVIZIO PHONE BANKING	0,00 €
▪ ATTIVAZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA CARD/TASTIERA (SE ATTIVATA)	0,00 €
▪ COSTO DI SPEDIZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA (SE ATTIVATO)	7,00 €
▪ MANCATA RESTITUZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA CARD/TASTIERA	15,00 €
▪ ATTIVAZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP (SE ATTIVATO)	0,00 €

Spese Alert

▪ CANONE MENSILE SU OPZIONE "YOUALERT" (SE ATTIVATO)	2,00 €
▪ % SCONTO SU CANONE SE ALERT SOLO VIA E-MAIL/NOTIFICHE	50,0000 %

Informazioni particolari

▪ FREQUENZA DI INVIO DEL DOCUMENTO DI SINTESI	ANNUALE
---	---------

SUCCESSIONI

Gestione pratiche successorie

Spese

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

• PER PRATICA DI SUCCESSIONE DI IMPORTO FINO A	1000,00 €
• SPESE PRATICA	0,00 €
• PER PRATICA DI SUCCESSIONE DI IMPORTO FINO A	5000,00 €
• SPESE PRATICA	15,00 €
• PER PRATICA DI SUCCESSIONE DI IMPORTO OLTRE 9	5000,00 €
• SPESA MINIMA	70,00 €
• SPESA MASSIMA	300,00 €
così calcolate	
- SPESE IN PRESENZA DI CONTO CORRENTE E/O LIBRETTO DI DEPOSITO	70,00 €
- SPESE IN PRESENZA DI DEPOSITO CUSTODIA TITOLI	160,00 €
- SPESE IN PRESENZA DI ALTRI RAPPORTI	70,00 €

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

1. Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto del Conto in qualsiasi momento, dandone comunicazione in forma scritta alla Banca, ricevuto il quale la Banca provvede entro il termine di giorni 20 dalla data di ricezione della comunicazione.
2. E' fatto salvo il diritto per la banca di recedere dal contratto, dando al Cliente un preavviso non inferiore a due mesi, qualora:
 - venga constatata l'assenza, originaria o sopravvenuta, dei requisiti necessari all'apertura del Conto;

⁹ Spese applicate per singola pratica in funzione della tipologia di prodotto oggetto di successione

- alla data del 31 dicembre il Conto non risulti capiente e risulti non movimentato per iniziativa del Cliente da oltre 24 mesi consecutivi, salvo il ripristino dei fondi entro il termine di preavviso sopra indicato.

3. Nessuna spesa, onere o commissione è richiesta per la chiusura del "Conto di Base".
4. Qualora il cliente receda dal contratto del Conto, la banca non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti con data anteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di cui al primo comma del presente articolo.
5. Qualora la banca receda dal contratto del Conto, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al comma due. In deroga a quanto previsto nel primo e nel quarto 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 – comunicare alla banca un congruo termine di preavviso ovvero indicare alla stessa gli ordini che intende siano onorati, purché impartiti o tratti in data anteriore al momento in cui il recesso medesimo è divenuto operante.
6. L'esecuzione degli ordini di cui ai commi precedenti vengono effettuati dalla banca entro i limiti di capienza del conto.

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di riconsegna da parte del titolare di tutti gli strumenti di pagamento connessi al rapporto di conto corrente che siano ancora in suo possesso. Tale tempistica non ha effetto nel caso in cui il titolare del rapporto di conto corrente non provveda a sanare eventuali posizioni debitorie irregolari.

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

A.T.M.	Acronimo inglese (Automatic Teller Machine) indica lo sportello automatico per il prelievo del denaro contante, comunemente detto "sportello bancomat".
Assegno circolare	L'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca autorizzata, per somme che siano presso di essa disponibili al momento dell'emissione. E' pagabile "a vista" e non può essere emesso senza il nome del beneficiario. La normativa antiriciclaggio (D.Lgs. 231/2007) stabilisce che gli assegni circolari devono essere emessi con la clausola "non trasferibile". Il cliente può tuttavia richiedere, per iscritto, il rilascio di assegni circolari in forma libera (senza clausola di non trasferibilità) contro pagamento dell'imposta di bollo di 1,50 euro per ciascun assegno circolare ed esclusivamente per importi inferiori a 5000,00. L'assegno circolare deve essere presentato al pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione. Per richiedere un assegno circolare non è necessario che il richiedente abbia un rapporto di conto corrente con la banca emittente.
Bonifico - SEPA	Con il bonifico SEPA ordinario, la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA. Nell'ambito dei bonifici SEPA si distingue il bonifico istantaneo, di cui allo Schema SEPA Instant Credit Transfer, in cui la conferma della messa a disposizione dei fondi avviene in tempo reale, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, entro 10 secondi dal momento della ricezione della conferma dell'Ordine da parte del Prestatore di Servizi di pagamento dell'Ordinante. Una volta ricevuto dalla Banca, l'ordine di bonifico istantaneo non può essere revocato. I limiti massimi previsti sono i seguenti: 15.000 euro per i bonifici in uscita; 100.000 euro per i bonifici in entrata.
Bonifico permanente	Disposizione di un ordine di pagamento a favore di terzi effettuato in via continuativa.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate
Servizio Internet Banking	Canale informativo/operativo via internet.
Servizio Phone Banking	Canale informativo/operativo via telefono.
Utenze	Il servizio consente il pagamento delle fatture/bollette emesse da creditori in virtù di una convenzione in essere con la Banca (vedi elenco disponibile in filiale e/o consultabile online). In questi casi la commissione a carico del soggetto pagatore può risultare più favorevole rispetto a quanto previsto dal contratto del c/c di addebito.
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.