

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### SERVIZI ACCESSORI AL CONTO CORRENTE ORDINARIO

– Clienti consumatori –  
(Residenti e Non Residenti)

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Aletti S.p.A.

Banca del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede Legale: Corso Matteotti, 2A – 20121 Milano

Telefono: 800.017.906 - Fax: 045.82.55.970

Sito internet: [www.alettibank.it](http://www.alettibank.it) - E-mail: [contattaci@bancobpm.it](mailto:contattaci@bancobpm.it)

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 5383 e all'Albo dei Gruppi Bancari

#### CHE COSA SONO I SERVIZI ACCESSORI

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

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

- Bonifici
- Utenze
- Servizi on line
- Carte di credito
- Operatività estero in euro e in divisa.

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

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

### BONIFICI

#### Commissioni per disposizioni di bonifico

▪ BONIFICO SEPA VERSO NOSTRA BANCA - ALLO SPORTELLO <sup>1</sup>	2,00 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO ALTRE BANCHE - ALLO SPORTELLO <sup>2</sup>	2,00 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO NS. BANCA E GRUPPO - INTERNET BANKING	0,50 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO ALTRE BANCHE - INTERNET BANKING	1,00 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO NS. BANCA E GRUPPO - PHONE BANKING	2,00 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO ALTRE BANCHE - PHONE BANKING	2,00 €
▪ ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO NOSTRA BANCA	2,58 €
▪ ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO ALTRE BANCHE	2,58 €
▪ 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	1,03 €
▪ VALUTA ADDEBITO DIRETTO PREAUTORIZZATO	DATA OPERAZIONE

### COMMISSIONI VARIE

#### Commissioni

▪ COMMISSIONE PER RILASCIO CERTIFICAZIONE INTERESSI AD USO FISCALE	1,25 €
▪ COMM.PER DOMICILIAZIONE CORRISPONDENZA - SE RICHIESTA	non prevista

### VALUTE

#### Valute di accredito

▪ ACCREDITO BONIFICO NOSTRA BANCA	DATA OPERAZIONE
▪ ACCREDITO BONIFICO ALTRE BANCHE	DATA OPERAZIONE

#### Valute di addebito

▪ ADDEBITO DISPOSIZIONI DI BONIFICO A BANCHE	DATA OPERAZIONE
▪ ADDEBITO DISPOSIZIONI DI BONIFICO A NOSTRE FILIALI	DATA OPERAZIONE

<sup>1</sup> applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. UE 1230/2021e successive modifiche.

<sup>2</sup> applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. UE 1230/2021e successive modifiche.

## CARTE DI CREDITO<sup>3</sup>

### NEXI

- |                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| ▪ NEXI EXCELLENCE - CANONE ANNUALE | 210,00 € |
| ▪ NEXI BLACK - CANONE ANNUALE      | 300,00 € |

### CARTE AMERICAN EXPRESS

- |   |         |
|---|---------|
| ▪ CANONE MENSILE CARTA DI CREDITO VERDE AMERICAN EXPRESS<br>Gratuito il primo anno per la carta base                                  | 7,00 €  |
| ▪ CANONE MENSILE CARTA DI CREDITO ORO AMERICAN EXPRESS<br>Gratuito il primo anno per la carta base                                    | 20,00 € |
| ▪ CANONE MENSILE CARTA PLATINO AMERICAN EXPRESS<br>Comprende una Carta Platino supplementare e fino a quattro Carte Oro supplementari | 70,00 € |

## SERVIZI ON LINE

### Servizio "YouWeb" (internet banking)

- |  |         |
|--|---------|
| ▪ CANONE SERVIZIO INTERNET BANKING                                 | 2,00 €  |
| ▪ NUMERO MINIMO OPERAZIONI MENSILI ESEGUITE PER ESENZIONE CANONE   | 2       |
| ▪ NUMERO CANONI MENSILI ESENTI (DALLA DATA DI ATTIVAZIONE)         | 3       |
| ▪ ATTIVAZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA CARD/TASTIERA (SE ATTIVATA) | 15,00 € |
| ▪ MANCATA RESTITUZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA CARD/TASTIERA      | 15,00 € |
| ▪ COSTO DI SPEDIZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA (SE ATTIVATO)       | 0,00 €  |
| ▪ ATTIVAZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP (SE ATTIVATO)     | 0,00 €  |

### Servizio di "Trading online"

- |   |         |
|---|---------|
| ▪ CANONE MENSILE SERVIZIO 'TRADING ONLINE' - LINEA GLOBAL                 | 3,00 €  |
| ▪ NUMERO MINIMO OPERAZIONI MENSILI ESEGUITE PER ESENZIONE CANONE          | 1       |
| ▪ NUMERO MESI ESENZIONE DEL CANONE DALL'ATTIVAZIONE LINEA GLOBAL          | 0       |
| ▪ CANONE MENSILE SERVIZIO 'TRADING ONLINE' - LINEA UNIVERSAL              | 9,00 €  |
| ▪ NUMERO MINIMO OPERAZIONI MENSILI ESEGUITE PER ESENZIONE CANONE          | 2       |
| ▪ CANONE MENSILE SERVIZIO 'TRADING ONLINE' - LINEA DAYTRADER <sup>4</sup> | 50,00 € |
| ▪ NUMERO MINIMO OPERAZIONI MENSILI ESEGUITE PER ESENZIONE CANONE          | 30      |

### Pacchetti opzionali (linea Universal)

- |  |         |
|--|---------|
| ▪ CAN. MENS. X "BORSE ESTERE IN TEMPO REALE" UNIVERSAL EUROPA1 | 10,00 € |
| ▪ CAN. MENS. X "BORSE ESTERE IN TEMPO REALE" UNIVERSAL EUROPA2 | 10,00 € |
| ▪ CAN. MENS. X "BORSE ESTERE IN TEMPO REALE" UNIVERSAL USA     | 10,00 € |

### Servizio "YouCall" (phone banking)

- |  |         |
|--|---------|
| ▪ CANONE SERVIZIO PHONE BANKING                                    | 0,00 €  |
| ▪ ATTIVAZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA CARD/TASTIERA (SE ATTIVATA) | 15,00 € |
| ▪ MANCATA RESTITUZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA CARD/TASTIERA      | 15,00 € |
| ▪ ATTIVAZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP (SE ATTIVATO)     | 0,00 €  |
| ▪ COSTO DI SPEDIZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA (SE ATTIVATO)       | 0,00 €  |

<sup>3</sup> Le voci elencate non comprendono eventuali spese o commissioni reclamate da terzi. Al riguardo si rimanda ai Fogli Informativi specifici predisposti della società emittente la carta.

<sup>4</sup> Il canone include i pacchetti opzionali per l'accesso ai dati di alcuni mercati esteri in tempo reale (USA, Francoforte, Parigi e Amsterdam).

## Spese Alert

- CANONE MENSILE SU OPZIONE "YOUALERT" (SE ATTIVATO) 2,00 €

## Servizio "Infocarte"

- CANONE MENSILE SERVIZIO 'INFOCARTE' 2,00 €

## Informazioni particolari

- FREQUENZA DI INVIO DEL DOCUMENTO DI SINTESI MINIMA ANNUALE

## SUCCESSIONI

### Gestione pratiche successorie

#### Spese

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

- PRATICA DI IMPORTO FINO A 5000,00 €
- SPESE PRATICA SUCCESSIONE 0,00 €
- PRATICA DI IMPORTO OLTRE <sup>5</sup> 5000,00 €
- SPESA MINIMA 70,00 €
- SPESA MASSIMA 300,00 €  
 così calcolate
  - SPESE IN PRESENZA DI CONTO CORRENTE E/O LIBRETTO DI DEPOSITO 70,00 €
  - SPESE IN PRESENZA DI DEPOSITO CUSTODIA TITOLI 160,00 €
  - ALTRI RAPPORTI 70,00 €

## OPERAZIONI ESTERO IN EURO E IN DIVISA

### COMMISSIONI DI INTERVENTO

La commissione di intervento è applicata per l'esecuzione di tutte le operazioni "estero" ad eccezione dei bonifici SEPA e dei Bonifici di cui al Regolamento UE 1230/2021 e successive modifiche.

In particolare è applicata a: liquidazione di bonifici (incassi) Extra SEPA, esecuzione di bonifici (trasferimento fondi) Extra SEPA, addebito di assegni di c/c circolati all'estero e pervenuti direttamente dall'estero, negoziazione sbf di assegni e travelers cheques, incassi elettronici, negoziazione in cambi a pronti, liquidazione/esecuzione di bonifici derivanti da operazioni di dopo incasso estero di documenti, effetti, assegni e banconote, liquidazione/esecuzione di bonifici derivanti da operazioni di regolamento di crediti documentari, garanzie internazionali e lettere di credito stand-by, operazioni di sconto pro-solvendo di portafoglio commerciale estero.

#### Operazioni varie con negoziazione

- COMM.PER OPERAZIONI CON NEGOZIAZIONE - PERMILLARE 2,000000 ‰
- COMM.PER OPERAZIONI CON NEGOZIAZIONE - IMP. MINIMO 3,50 €

#### Operazioni varie senza negoziazione

- COMM.PER OPERAZIONI SENZA NEGOZIAZIONE - PERMILLARE 2,000000 ‰
- COMM.PER OPERAZIONI SENZA NEGOZIAZIONE - IMP. MINIMO 3,50 €
- COMM.PER OPERAZIONI IN EUR SU C/C IN EUR - PERMILLARE 2,000000 ‰
- COMM.PER OPERAZIONI IN EUR SU C/C IN EUR - IMP. MINIMO 3,50 €

<sup>5</sup> Spese applicate per singola pratica in funzione della tipologia di prodotto oggetto di successione

**BONIFICI ESTERO IN ENTRATA**

**Spese**

▪ BONIFICO SEPA	0,00 €
▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN EURO	10,50 €
▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN DIVISA	15,00 €

**Valute accreditato**

▪ ACCR.BONIFICI NO CONVERSIONE O CONVERSIONE TRA DIVISE EEA-NR.GG	0
▪ ACCR.BONIFICI NO CONVERSIONE O CONVERSIONE TRA DIVISE EEA-TIP.GG	LAVORATIVI
▪ ACCRED.OPERAZ. NON SOGGETTE DIR.UE 2015/2366 SENZA CONV.-NR.GG	4
▪ ACCRED.OPERAZ.NON SOGGETTE DIR. UE 2015/2366 SENZA CONV.-TIPO GG	LAVORATIVI
▪ ACCREDITO OPERAZIONI CON CONVERSIONE - NR. GG <sup>6</sup>	4
▪ ACCREDITO OPERAZIONI CON CONVERSIONE - TIPO GG <sup>7</sup>	LAVORATIVI

**BONIFICI ESTERO IN USCITA**

**Spese bonifici cartacei (opzione SHA)<sup>8</sup>**

▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN EURO	15,50 €
▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN EURO/DIVISA TRA CLIENTI BANCA	15,50 €
▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN DIVISA	20,00 €

**Spese bonifici pay-ord (opzione SHA) <sup>9</sup>**

▪ PAY-ORD EXTRA SEPA IN EURO	15,50 €
▪ PAY-ORD EXTRA SEPA IN DIVISA	15,50 €
▪ PAY-ORD EXTRA SEPA IN DIVISA	20,00 €

**Penali assenza Iban-Bic**

▪ PENALE ASSENZA IBAN/BIC SU BONIFICI SEPA	2,00 €
▪ PENALE ASSENZA IBAN/BIC SU BONIFICI EXTRA SEPA	10,00 €

**Valute**

▪ ADDEBITO BONIFICI DISPOSTI - NR. GIORNI	0
▪ ADDEBITO BONIFICI DISPOSTI - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE

**NEGOZIAZIONE DI DIVISA**

**Spese**

▪ COMPRAVENDITA IN DIVISA PRONTI/TERMINE	10,00 €
--	---------

**Valute addebito**

▪ ADDEBITO COMPRAVENDITA DIVISA A PRONTI - NR GIORNI	0
▪ ADDEBITO COMPRAVENDITA DIVISA A PRONTI - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE

**Valute accreditato**

▪ ACCREDITO COMPRAVENDITA DIVISA A PRONTI - NR GIORNI	2
▪ ACCREDITO COMPRAVENDITA DIVISA A PRONTI - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE

<sup>6</sup> La voce si riferisce sia all'accredito di operazioni con conversione non soggette alla Direttiva UE 2015/2366, sia all'accredito di bonifici con conversione tra divise extra EEA o tra divisa EEA e divisa extra EEA

<sup>7</sup> La voce si riferisce sia all'accredito di operazioni con conversione non soggette alla Direttiva UE 2015/2366, sia all'accredito di bonifici con conversione tra divise extra EEA o tra divisa EEA e divisa extra EEA

<sup>8</sup> Per i bonifici con opzione OUR il costo vivo reclamato dalla banca destinataria è addebitato separatamente.

<sup>9</sup> Per i bonifici con opzione OUR il costo vivo reclamato dalla banca destinataria è addebitato separatamente.

## **DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO**

In caso di operazione di pagamento effettuata senza il consenso del Cliente (mancata autorizzazione) o non correttamente eseguita, il Cliente deve rivolgersi alla Banca tempestivamente attraverso uno dei seguenti canali:

- la UNIT PRIVATE
- il NUMERO VERDE DI ASSISTENZA CLIENTI BANCOBPM
  - Clienti "consumatori" ai seguenti recapiti 800 024 024 per chiamate dall'Italia (+39 02433712 34 per chiamate dall'estero) dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 e il sabato dalle 9:00 alle 17:00.
  - Clienti "non consumatori" ai seguenti recapiti 800 607 227 per chiamate dall'Italia (+39 0243371097 per chiamate dall'estero) dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 21:00.

dove il personale fornirà assistenza e avvierà immediatamente la pratica di disconoscimento.

Il Cliente è tenuto a comunicare senza indugio il disconoscimento alla Banca; in ogni caso la comunicazione deve essere effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito. Per il Cliente "non consumatore" il termine è stabilito in 60 giorni dalla data di ricevimento degli estratti conto.

L'importo indebitamente prelevato viene rimborsato entro il primo giorno lavorativo successivo alla data del disconoscimento salvo il dolo, la colpa grave o il motivato sospetto di frode da parte del Cliente nei confronti della Banca.

Le somme rimborsate sono inizialmente accreditate salvo buon fine con apposita comunicazione.

Qualora risulti successivamente che l'operazione era stata autorizzata, la Banca ha il diritto di riaddebitare le somme inizialmente rimborsate dandone comunicazione.

Il rimborso di un'operazione di pagamento che risulta disposta dal Cliente ma non autorizzata è definitivo trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data in cui è stato effettuato.

Per ulteriori informazioni o chiarimenti, può contattare i canali sopra indicati o consultare il sito <https://www.bancobpm.it/disconoscimenti>.

La Unit Private resta a disposizione per eventuali chiarimenti e, nel caso non fosse soddisfatto del riscontro ricevuto, può presentare un reclamo alla Banca e/o attivare le procedure di risoluzione stragiudiziale o di mediazione rivolgendosi alternativamente all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o al Conciliatore Bancario Finanziario.

## **RECESSO E RECLAMI**

### **Recesso dal contratto**

1. Il Cliente e la Banca hanno diritto di recedere dal contratto di conto corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di estinzione, dandone comunicazione in forma scritta, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. Il recesso dichiarato dal Cliente ha effetto immediato, fatto salvo quanto indicato al successivo punto 4. Nel caso di recesso della Banca sarà dovuto al Cliente un preavviso di 15 giorni e, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "Cliente al dettaglio" e "consumatore", un preavviso non inferiore a due mesi.

E' fatto salvo il diritto per la Banca di recedere dal contratto, in deroga al termine di due mesi sopra esposto, dandone comunicazione al Cliente con il preavviso di almeno un giorno, qualora ricorra un giustificato motivo.

Il recesso dal contratto provoca la chiusura del conto corrente; il Cliente è pertanto tenuto in ogni caso di recesso a:

- riconsegnare alla Banca tutti gli strumenti di pagamento connessi al rapporto che siano ancora in suo possesso;
- rimborsare tutti gli importi che risultino a credito della Banca.

2. Qualora la Banca receda dal contratto di conto corrente, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al comma precedente. Ove la revoca riguardi soltanto la convenzione di assegno, la Banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella ora indicata. Resta salvo ogni diverso effetto della revoca dell'autorizzazione ad emettere assegni disposta ai sensi dell'art. 9 della legge 15 dicembre 1990, n. 386 e successive integrazioni e/o modificazioni.
3. Qualora il Cliente receda dal contratto di conto corrente, la Banca, fermo restando quanto disposto al comma precedente, non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al primo comma del presente articolo; ove la revoca riguardi soltanto la convenzione di assegno, la Banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella ora indicata.
4. In deroga a quanto previsto nel primo e nel terzo comma del presente articolo, il Cliente, nell'esercitare il diritto di recedere dal contratto, può per iscritto – al fine di disciplinare secondo le proprie esigenze gli effetti del recesso sugli ordini impartiti e sugli assegni tratti – comunicare alla Banca un termine di preavviso ovvero indicare alla stessa gli ordini e gli assegni che intende siano onorati, purché impartiti o tratti in data anteriore al momento in cui il recesso medesimo è divenuto operante.
5. L'esecuzione degli ordini ed il pagamento degli assegni di cui ai commi precedenti vengono effettuati dalla Banca entro i limiti di capienza del conto.
6. Il recesso dalla convenzione di assegno esercitato da uno dei contestatari o dalla Banca nei confronti dello stesso lascia integra la convenzione verso gli altri contestatari, qualora sia prevista la facoltà per i contitolari di compiere operazioni separatamente.

#### **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:  
Banca Aletti S.p.A.  
Gestione Reclami presso Banco BPM S.p.A. - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi
- a mezzo web, attraverso la sezione "Contattaci" – "Reclami" del sito internet: [www.alettibank.it](http://www.alettibank.it)
- a mezzo posta elettronica scrivendo a: [reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: [reclamibancari@pec.bancobpm.it](mailto:reclamibancari@pec.bancobpm.it)

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro i seguenti termini:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine

entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, il cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo;

- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento
- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad esclusione delle polizze del ramo III – unit linked e index linked – e del ramo V – di capitalizzazione – trattate come servizi d'investimento).

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo potrà:

#### **A. in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari**

##### **1. ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):**

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
- nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
- se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il Cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia, oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

##### **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario**

###### **(Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

#### **B. in caso di controversie inerenti a servizi e prodotti di investimento:**

##### **1. ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):**

- se il Cliente è retail;
- se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;

- sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
- se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>

## **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

### **C. in caso di controversie inerenti a contratti e servizi assicurativi:**

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non avesse ricevuto risposta dalla Banca, il Cliente può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it)
- ad altro Organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; l'elenco degli Organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it).

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

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

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

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

ed i seguenti regolamenti:

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

## GLOSSARIO

<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>Bonifico - SEPA</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Bonifico permanente</b>	Disposizione di un ordine di pagamento a favore di terzi effettuato in via continuativa.
<b>Direttiva UE 2015/2366</b>	Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno.
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate
<b>EEA</b>	European Economic Area: identifica tutti i paesi dell'Unione Europea più Islanda, Liechtenstein e Norvegia.
<b>Servizio Internet Banking</b>	Canale informativo/operativo via internet.
<b>Servizio Phone Banking</b>	Canale informativo/operativo via telefono.
<b>Spese SHA / OUR / BEN</b>	<p>Sui bonifici internazionali il cliente ordinante ha la facoltà di indicare l'opzione di addebito delle spese relative all'operazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con il codice SHA, la banca dell'ordinante e quella del beneficiario addebitano al rispettivo cliente le spese di propria competenza;</li> <li>- con il codice OUR, le spese della banca dell'ordinante e quelle della banca del beneficiario sono a carico dell'ordinante;</li> <li>- con il codice BEN, le spese della banca del beneficiario e quelle della banca dell'ordinante sono a carico del beneficiario.</li> </ul> <p>Le opzioni OUR e BEN sono applicabili quando almeno uno dei Prestatori di Servizi di Pagamento coinvolti nell'operazione sia al di fuori dell'ambito EEA. Resta salva, anche per operazioni in ambito EEA, la possibilità di prevedere forme di esenzione dall'applicazione di spese per l'accredito di somme, ivi inclusi gli emolumenti a favore di pensionati e di lavoratori dipendenti.</p>
<b>Valute sul prelievo di contante</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
<b>Valute sul versamento di contante</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.