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: assistenza.clienti@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.).

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

BONIFICI

Commissioni per disposizioni di bonifico

▪ BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. A NOSTRA BANCA - ALLO SPORTELLO *applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. UE 1230/2021e successive modifiche.*	0,00 €
▪ BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. AD ALTRE BANCHE - ALLO SPORTELLO *applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. UE 1230/2021e successive modifiche.*	0,00 €
▪ BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. A NS BANCA/GRUPPO- INTERNET BANKING	0,00 €
▪ BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. AD ALTRE BANCHE - INTERNET BANKING	0,00 €
▪ BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. A NS BANCA/GRUPPO - PHONE BANKING	0,00 €
▪ BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. AD ALTRE BANCHE - PHONE BANKING	0,00 €
▪ ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO ORDINARIO/ISTANT. A NOSTRA BANCA	0,00 €
▪ ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO ORDINARIO/ISTANT. AD 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 €

UTENZE

Commissioni

▪ COMMISSIONE ADDEBITO DIRETTO PREAUTORIZZATO	0,00 €
▪ VALUTA ADDEBITO DIRETTO PREAUTORIZZATO	DATA OPERAZIONE
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO UTENZE ALLO SPORTELLO E PHONE BANKING *comprensiva di eventuale recupero spese postali.*	3,00 €
▪ COMMISSIONE PER PAGAMENTO UTENZE IN VIA TELEMATICA *comprensiva di eventuale recupero spese postali.*	0,00 €

COMMISSIONI VARIE

Commissioni e spese varie

▪ 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 €
▪ COMM. PER PAGAMENTO TELEMATICO RIBA/CONFERME D'ORDINE NS BANCA	0,20 €
▪ COMM. PAGAMENTO BOLLETTINI RAV ALLO SPORTELLO E PHONE BANKING	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 VERSAMENTO CONTANTI DATA OPERAZIONE
- ACCR. VERS. ASS.CIRC. NOSTRA BANCA E ASS. BANCARI STESSA FILIALE DATA OPERAZIONE

Valute di addebito

- ADDEBITO DISP.DI BON. ORDINARIO/ISTANT./URGENTE AD ALTRE BANCHE DATA OPERAZIONE
- ADDEBITO DISP.DI BON. ORDINARIO/ISTANT./URGENTE 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

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 5000,00 €

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

CARTE DI DEBITO NUMIA

CARTA NUMIA DEBITO NAZIONALE

(offerta a clienti privati titolari di Identità Digitale)

Emissione Carta

- COMMISSIONE EMISSIONE CARTA 0,00 €
- CANONE 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" GRATUITA
  Limiti di utilizzo del servizio NO PIN, distinti per finalità di pagamento e per singola transazione:
  - 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 TRANSIZIONI 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 NUMIA DEBITO INTERNAZIONALE
(offerta a clienti privati titolari di Identità Digitale)

Emissione Carta

- COMMISSIONE EMISSIONE CARTA 0,00 €
- CANONE 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 €
- SPESE DI SPEDIZIONE CARTA ALL'ESTERO 25,00 €

- 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" — GRATUITA
  LIMITI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO NO PIN, DISTINTI PER FINALITÀ DI PAGAMENTO E PER SINGOLA TRANSAZIONE:
- PAGAMENTO PEDAGGI — 100,00 €
- PAGAMENTO PARCHEGGI E GARAGE — 50,00 €
- PAGAMENTO BIGLIETTI DI VIAGGIO — 25,00 €

Circuito MasterCard/VISA

- COMMISSIONE PRELIEVO DA ATM BANCO BPM — 0,00 €
- COMMISSIONE PRELIEVO DA ATM ALTRA BANCA AREA EURO — 0,00 €
- COMMISSIONE PRELIEVO DA ATM ALTRA BANCA AREA EXTRA EURO — 0,00 €
- COMMISSIONE PERCENTUALE SULL'IMPORTO PRELEVATO DA ATM EXTRA EURO — 0,00 %
- COMMISSIONE PAGAMENTO POS AREA EURO — 0,00 €
- COMMISSIONE PAGAMENTO POS AREA EXTRA EURO — 0,00 €
- COMMISSIONE PERCENTUALE PAGAMENTO POS AREA EXTRA EURO — 0,00 €
- MAGGIORAZIONE SUL TASSO DI CAMBIO PER OPERAZIONI IN VALUTA DIVERSA DALL'EURO — 2,25 %

Servizi Accessori

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

- 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 TRANSIZIONI 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

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 €

ID - 2162

- 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

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 FILIALE
- 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 filiale 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 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. È 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;
- 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.bancobpmspa.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.

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.

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 puo' 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.