BANCA ALETTI | BANCO BPM GRUPPO

FOGLIO INFORMATIVO

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

SERVIZI ACCESSORI AL CONTO CORRENTE ORDINARIO – OFFERTA FUORI SEDE

– 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 - E-mail: assistenza.clienti@bancobpm.it
Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 5383 e all'Albo dei Gruppi Bancari

DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE

Da completare a cura del soggetto incaricato prima della consegna al cliente

BANCA ALETTI SPA - Sede Corso Matteotti, 2A – 20121 Milano. Codice Fiscale: 00479730459 Partita IVA: 10537050964. Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n° 1343806. Capitale Sociale: euro 121.163.538,96 i.v. Società appartenente al Gruppo Bancario Banco BPM S.p.A.

Cognome e Nome:

Qualifica:

Numero iscrizione ad Albi o Elenchi:

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 – Offerta fuori sede" sono:

- Bonifici
- Utenze
- Servizi on line
- 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 ORDIN./ISTANT. A NOSTRA BANCA - ALLO SPORTELLO	2,00 €
applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. UE 1230/2021e successive modifiche.	
BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. AD ALTRE BANCHE - ALLO SPORTELLO	2,00 €
applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. UE 1230/2021e successive modifiche.	
BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. A NS BANCA/GRUPPO- INTERNET BANKING	0,50 €
BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. AD ALTRE BANCHE - INTERNET BANKING	1,00 €
BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. A NS BANCA/GRUPPO - PHONE BANKING	2,00 €
BONIFICO SEPA ORDIN./ISTANT. AD ALTRE BANCHE - PHONE BANKING	2,00 €
ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO ORDINARIO/ISTANT. A NOSTRA BANCA	2,58 €
ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO ORDINARIO/ISTANT. AD 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 €

UTENZE

Commissioni

COMMISSIONE ADDEBITO DIRETTO PREAUTORIZZATO	1,03 €
VALUTA ADDEBITO DIRETTO PREAUTORIZZATO	DATA OPERAZIONE

COMMISSIONI VARIE

Commissioni e spese varie

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 DISP.DI BON. ORDINARIO/ISTANT./URGENTE AD ALTRE BANCHE	DATA OPERAZIONE
ADDEBITO DISP.DI BON. ORDINARIO/ISTANT./URGENTE A NOSTRE FILIALI	DATA OPERAZIONE

SERVIZI ON LINE

Servizio "YouWeb"

Spese Gestione Rapporto

CANONE SERVIZIO INTERNET BANKING	2,00 €
PERIODICITA'	MENSILE
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 €

Spese Trading on line - 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 50,00 €
  Il canone include i pacchetti opzionali per l'accesso ai dati di alcuni mercati esteri in tempo reale (USA, Francoforte, Parigi e Amsterdam).
- 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 €

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 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 €
  - 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".

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 travellers 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 €

BONIFICI EXTRA SEPA ENTRATA

Spese

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

Valute accredito

- 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 4
  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
- ACCREDITO OPERAZIONI CON CONVERSIONE - TIPO GG LAVORATIVI
  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

BONIFICI EXTRA SEPA USCITA

Spese bonifici cartacei (opzione SHA)

Per i bonifici con opzione spese OUR, il costo vivo reclamato dalla Banca estera è addebitato separatamente.

- 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)

Per i bonifici con opzione spese OUR, il costo vivo reclamato dalla Banca estera è addebitato separatamente.

- PAY-ORD EXTRA SEPA IN EURO 15,50 €
- PAY-ORD EXTRA SEPA IN EURO/DIVISA TRA CLIENTI BANCA 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

- 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 accredito

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

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 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 in caso di Offerta Fuori Sede

Ai sensi del Codice del Consumo, il cliente può recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, con le modalità comunicate al momento della conclusione del medesimo. Peraltro, nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato nel termine di legge:

- il cliente è tenuto comunque a pagare l'importo relativo ai servizi già prestati dalla banca secondo le condizioni economiche previste nei relativi testi contrattuali e fogli informativi;
- restano dovuti eventuali oneri fiscali già maturati.

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
- a mezzo posta elettronica scrivendo a: reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: reclamibancari@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".

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.

Direttiva UE 2015/2366
Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno.

Disponibilità somme versate
Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente puo' utilizzare le somme versate.

EEA
European Economic Area: identifica tutti i paesi dell'Unione Europea più Islanda, Liechtenstein e Norvegia.

Servizio Internet Banking
Canale informativo/operativo via internet.

Servizio Phone Banking
Canale informativo/operativo via telefono.

Spese SHA / OUR / BEN

Sui bonifici internazionali il cliente ordinante ha la facoltà di indicare l'opzione di addebito delle spese relative all'operazione:
- con il codice SHA, la banca dell'ordinante e quella del beneficiario addebitano al rispettivo cliente le spese di propria competenza;
- con il codice OUR, le spese della banca dell'ordinante e quelle della banca del beneficiario sono a carico dell'ordinante;
- con il codice BEN, le spese della banca del beneficiario e quelle della banca dell'ordinante sono a carico del beneficiario.

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.

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.