FOGLIO INFORMATIVO

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

CARTA DI VERSAMENTO SELF SERVICE

– Clienti consumatori, al dettaglio e non consumatori –

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 COS'E' LA CARTA SELF SERVICE

La Carta SELF SERVICE (di seguito detta anche "Carta") è di proprietà esclusiva di Banco BPM SpA ("Emittente") e dà diritto ai correntisti (Privati e Aziende), che hanno richiesto l'emissione della Carta, di usufruire del servizio di versamento contanti (Euro) e/o assegni Italiani sul conto corrente cui è stata collegata, 24 ore su 24, presso tutte le AREE SELF SERVICE Banco BPM abilitate, tuttavia, in caso di Aree Self service ubicate all'interno delle agenzie, tali operazioni potranno essere effettuate esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico delle stesse. I valori versati saranno accreditati secondo le norme contrattuali e le condizioni economiche che regolano il conto corrente ed il servizio incasso assegni cui la Carta è collegata. Ad ogni Carta SELF SERVICE emessa viene assegnato un Codice Identificativo, consegnato personalmente insieme alla carta all'atto della richiesta in un plico sigillato, al Titolare del conto o dell'azienda. La Carta SELF SERVICE può essere intestata esclusivamente a soggetti censiti e collegati al conto corrente. Ogni Cliente potrà richiedere al massimo una sola Carta SELF SERVICE per ogni conto corrente su cui è censito/collegato.

Principali rischi (generici e specifici)

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.
- Utilizzo fraudolento da parte di terzi della carta e del PIN, nel caso di smarrimento e sottrazione degli stessi con possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia della carta e del PIN, nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo PIN; nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della carta, secondo le modalità contrattualmente previste.
- In caso di assoluta necessità, per motivi di sicurezza, l'Emittente può in qualsiasi momento procedere al blocco della carta, senza preventivo avviso al cliente.

CONDIZIONI ECONOMICHE

CARTA SELF SERVICE PRIVATI

Spese fisse

▪ ATTIVAZIONE CARTA ('UNA TANTUM' ALL'EMISSIONE)	0,00 €
▪ CANONE CARTA	0,00 €
▪ MODALITA' DI ADDEBITO DEL CANONE	ANNUALE POSTICIPATO

Spese variabili

▪ COSTO OPERAZIONE DI VERSAMENTO	0,00 €

Altre voci

▪ SPESE PER ELABORAZIONE E INVIO TRASPARENZA IN FORMA CARTACEA	0,95 €
▪ SPESE PER ELABORAZIONE E INVIO TRASPARENZA IN FORMA ELETTRONICA	0,00 €

CARTA SELF SERVICE AZIENDE

Spese fisse

▪ ATTIVAZIONE CARTA ('UNA TANTUM' ALL'EMISSIONE)	0,00 €
▪ CANONE CARTA	0,00 €
▪ MODALITA' DI ADDEBITO DEL CANONE	ANNUALE POSTICIPATO

Spese variabili

▪ COSTO OPERAZIONE DI VERSAMENTO	0,00 €

Altre voci

▪ SPESE PER ELABORAZIONE E INVIO TRASPARENZA IN FORMA CARTACEA	0,95 €
▪ SPESE PER ELABORAZIONE E INVIO TRASPARENZA IN FORMA ELETTRONICA	0,00 €

RECESSO E RECLAMI

Recesso del contratto

Il Titolare ha sempre il diritto di recedere dal Contratto in ogni momento senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta all'Agenzia di riferimento, restituendo la Carta debitamente invalidata.

La Banca può recedere dal Contratto, senza alcun onere per il Titolare con comunicazione scritta, con un preavviso di quindici giorni. Qualora intervenga una giusta causa o un giustificato motivo, è in facoltà della Banca di recedere immediatamente dal Contratto, mediante comunicazione scritta, dichiarando che la Carta è inutilizzabile.

In caso di recesso il Titolare deve rimborsare quanto dovuto a fronte di tutte le operazioni sorte a proprio carico effettuate prima del recesso anche se trasmesse alla Banca successivamente all'estinzione della Carta. Gli importi che il Titolare dovrà rimborsare alla Banca saranno addebitati sul c/c collegato alla Carta.

In caso di recesso dal Contratto il canone è dovuto in misura proporzionale al periodo in cui il rapporto è stato attivo.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Nel caso di recesso da parte del Titolare, la Banca procede alla chiusura del rapporto entro la medesima giornata lavorativa nella quale il Titolare comunica alla propria agenzia di riferimento la volontà di chiudere il rapporto contrattuale. La chiusura del rapporto potrà essere ritardata per il tempo necessario a portare ad esecuzione le operazioni eventualmente ancora in corso. Se nella richiesta viene indicata una data futura la chiusura del rapporto è da intendersi entro tale data.

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.

LEGENDA

Blocco Carta (Carta Self Service)
Operazione finalizzata a impedire l'utilizzo della carta da parte di terzi, in caso di furto, smarrimento, o in presenza di sospetto utilizzo fraudolento. Il blocco viene normalmente disposto dal Titolare tramite telefonata alla propria Agenzia di riferimento. Nei casi in cui, al furto o allo smarrimento, dovesse far seguito l'esecuzione di operazioni non autorizzate dal Titolare, dovrà essere sporta denuncia di quanto accaduto alle Autorità competenti.

Codice identificativo (Carta Self Service)
Codice personale segreto della carta di versamento denominata Carta Self Service; viene rilasciato esclusivamente al titolare della carta e consente l'utilizzo della carta nelle funzioni previste.

Self Service Area (Carta Self Service)
Postazioni automatiche della Banca abilitate al servizio di versamento mediante l'utilizzo della carta.