

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### SERVIZI ACCESSORI AL CONTO YOU

- Clienti consumatori -

Famiglie con operatività media - Famiglie con operatività elevata -  
Pensionati con operatività media

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Aletti & C. Banca di Investimento Mobiliare S.p.A. - in breve: Banca Aletti & C. S.p.A.

Banca del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede legale: Passaggio Duomo, 2 - 20123 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 You" sono:

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

#### Principali rischi:

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

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.);  
relativamente al Deposito custodia e amministrazione titoli
- Il rischio principale è rappresentato dalla variazione nel tempo in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

### BONIFICI

#### Commissioni per disposizioni di bonifico

▪ bonifico sepa verso nostra banca - allo sportello	1	1,00 €
▪ bonifico sepa verso altre banche - allo sportello	2	1,00 €
▪ bonifico sepa verso ns. banca e gruppo - internet banking		0,50 €
▪ bonifico sepa verso altre banche - internet banking		0,50 €
▪ bonifico sepa verso ns. banca e gruppo - phone banking		1,00 €
▪ bonifico sepa verso altre banche - phone banking		1,00 €
▪ ordine permanente di bonifico nostra banca		0,50 €
▪ ordine permanente di bonifico altre banche		0,50 €
▪ 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 €

#### Valute

▪ accredito bonifico nostra banca		data operazione
▪ accredito bonifico altre banche		data operazione
▪ addebito disposizioni di bonifico a banche		data operazione
▪ addebito disposizioni di bonifico a nostre filiali		data operazione

### UTENZE

#### Commissioni

▪ addebito diretto	3	0,00 €
--------------------	---	--------

#### Valute

▪ valuta addebito pagamento utenze in via continuativa		data operazione
--	--	-----------------

<sup>1</sup> applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. CE 924/2009 e successive modifiche

<sup>2</sup> applicate anche ai bonifici soggetti a Reg. CE 924/2009 e successive modifiche

<sup>3</sup> Le voci elencate non comprendono eventuali spese vive reclamate da terzi.

---

## COMMISSIONI VARIE

---

### Commissioni

▪ commissione per rilascio certificazione interessi ad uso fiscale	1,25 €
▪ comm.per domiciliazione corrispondenza - se richiesta	8,00 €

---

## CARTE DI CREDITO<sup>4</sup>

---

### NEXI

▪ carta credito nexi - canone	210,00 €
▪ nexi black - canone annuale	300,00 €

---

## SERVIZI ON LINE

---

### Servizio "YouWeb" (internet banking)

▪ canone servizio internet banking	0,00 €
▪ attivazione dispositivo di sicurezza card/tastiera (se attivata)	0,00 €
▪ 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 €

### Servizio di "Trading online"

▪ canone mensile servizio 'trading online' - linea global	0,00 €
▪ 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>5</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 €

### Opzione "YouAlert" (sms, e-mail banking)

▪ canone mensile su opzione "youalert" (se attivato)	2,00 €
--	--------

### Servizio "Infocarte"

---

<sup>4</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>5</sup> Il canone include i pacchetti opzionali per l'accesso ai dati di alcuni mercati esteri in tempo reale (USA, Francoforte, Parigi e Amsterdam).

- canone mensile servizio 'infocarte' 2,00 €

## Informazioni particolari

- frequenza di invio del documento di sintesi minima annuale

## 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 CE 924/2009 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 - 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 ESTERO IN ENTRATA

#### Spese

- bonifico sepa 0,00 €
- 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 6 4
- accredito operazioni con conversione - tipo gg 7 lavorativi

### BONIFICI ESTERO IN USCITA

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

<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.

▪ 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 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 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
▪ accredito compravendita divisa a pronti - tipo giorni	lavorativi da data contabile

### DEPOSITO A CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE DI TITOLI E STRUMENTI FINANZIARI

#### TITOLI AMMINISTRAZIONE

##### Condizioni Generali

▪ spese di produzione ed invio estratto conto	1,25 €
▪ spese di produzione ed invio estratto conto online	0,00 €
▪ spese di produzione ed invio rendicontazioni capital gain	1,25 €
▪ spese di produzione ed invio rendicontazioni capital gain online	0,00 €
▪ spese di produzione ed invio documenti, comunicazioni, avvisi	1,50 €
▪ spese di produzione ed invio docum.,comunicazioni,avvisi online	0,00 €
▪ spese di estinzione deposito	0,00 €
▪ spese emiss. biglietti assembleari (escluso gruppo)	15,50 €
▪ spese rimborso doppia tassazione titoli esteri	140,00 €

##### Accredito Cedole

▪ titoli di stato - spese	0,00 €
---------------------------	--------

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

▪ titoli di stato - giorni valuta	0
▪ titoli di stato - tipo giorni	lavorativi
▪ obbligazioni italia - spese	0,00 €
▪ obbligazioni italia - giorni valuta	1
▪ obbligazioni italia - tipo giorni	lavorativi
▪ obbligazioni - propria emissione - spese	0,00 €
▪ obbligazioni - propria emissione - giorni valuta	0
▪ obbligazioni - propria emissione - tipo giorni	lavorativi
▪ obbligazioni estere - spese	1,00 €
▪ obbligazioni estere - giorni valuta	1
▪ obbligazioni estere - tipo giorni	lavorativi

## Accredito Dividendi

▪ titoli italia - spese	0,00 €
▪ titoli italia - giorni valuta	1
▪ titoli italia - tipo giorni	lavorativi
▪ titoli - propria emissione - spese	0,00 €
▪ titoli - propria emissione - giorni valuta	0
▪ titoli - propria emissione - tipo giorni	lavorativi
▪ titoli esteri - spese	1,00 €
▪ titoli esteri - giorni valuta	1
▪ titoli esteri - tipo giorni	lavorativi

## Rimborso

▪ titoli di stato - spese	0,00 €
▪ titoli di stato - giorni valuta	0
▪ titoli di stato - tipo giorni	lavorativi
▪ obbligazioni italia - spese	0,00 €
▪ obbligazioni italia - giorni valuta	1
▪ obbligazioni italia - tipo giorni	lavorativi
▪ obbligazioni - propria emissione - spese	0,00 €
▪ obbligazioni - propria emissione - giorni valuta	0
▪ obbligazioni - propria emissione - tipo giorni	lavorativi
▪ obbligazioni estere - spese	0,00 €
▪ obbligazioni estere - giorni valuta	1
▪ obbligazioni estere - tipo giorni	lavorativi

## Conversioni

▪ titoli italia - spese	10,00 €
▪ titoli esteri - spese	15,00 €

## Aumenti di Capitale

▪ titoli italia - spese	10,00 €
▪ titoli esteri - spese	15,00 €

## Invio altro Istituto

▪ titoli italia - spese (per titolo)	0,00 €
▪ titoli esteri - spese (per titolo)	0,00 €

con un importo minimo di 100,00 €

## Altre Condizioni

▪ maggiorazione margine per prodotti derivati	15,00 %
▪ dematerializzazione titoli esteri - spese per certificato	60,00 €
▪ trasferimento e autentica girata su azioni perillare	3,000000 ‰
▪ trasferimento e autentica girata su azioni importo minimo	100,00 €

## TITOLI CUSTODIA

### Diritti di Custodia

▪ bot ed altri titoli di stato - spese	0,00 €
▪ titoli centralizzati - commissioni %	0,0000 %
▪ titoli centralizzati - ctv minimo	11,60 €
▪ titoli centralizzati - ctv massimo	0,00 €
▪ quote di fondi del gruppo	0,00 €
▪ quote di altri fondi di diritto italiano - commissioni %	0,0000 %
▪ quote di altri fondi di diritto italiano - ctv minimo	0,00 €
▪ quote di altri fondi di diritto italiano - ctv massimo	0,00 €
▪ titoli esteri - commissioni %	0,0000 %
▪ titoli esteri - ctv minimo	11,60 €
▪ titoli esteri - ctv massimo	0,00 €
▪ titoli in caveau - commissioni %	0,0000 %
▪ titoli in caveau - ctv minimo	0,00 €
▪ titoli in caveau - ctv massimo	0,00 €
▪ titoli propria emissione - commissioni %	0,2900 %
▪ titoli propria emissione - ctv minimo	11,60 €
▪ titoli propria emissione - ctv massimo	92,80 €
▪ certificati di deposito propria emissione	0,00 €
▪ azioni/diritti/warrant propria emissione	0,00 €
▪ periodicità diritti di custodia	semestrale
▪ totale per deposito - ctv minimo	0,00 €
▪ totale per deposito - ctv massimo	0,00 €

## Bolli

- imposta di bollo nella misura prevista dalla legge (ove dovuta)

## TITOLI COMMISSIONI INTERVENTO

### Commissioni d'Intervento

▪ out-euro - commissioni %	0,1500 %
----------------------------	----------

## PARTICOLARITA'

▪ frequenza di invio del documento di sintesi	annuale
---	---------

## 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 qualsiasi delle Filiali della Banca;
- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:

Aletti & C. Banca di Investimento Mobiliare S.p.A. - in breve: Banca Aletti & C. S.p.A.

Funzione Reclami presso Banco BPM S.p.A.c - 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 certificata all'indirizzo:

[reclamibancari@pec.bancobpmspa.it](mailto:reclamibancari@pec.bancobpmspa.it)

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo sia relativo a servizi di pagamento, la Banca è tenuta a rispondere entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento. 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.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o se non l'ha ricevuta entro i termini previsti, potrà:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. n. 385/1993; per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria; oppure, in alternativa;
- attivare, anche senza previo esperimento della procedura di reclamo, la procedura di mediazione presso l'Organismo di conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie – ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie Bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (informazioni sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Analoga facoltà è riconosciuta alla Banca.

Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui lo svolgimento dell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il procedimento avanti l'Arbitro Bancario Finanziario e il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie assolvono, al pari del procedimento di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010 avanti al Conciliatore bancario e Finanziario, alla condizione di procedibilità per chi intende esercitare in giudizio una azione relativa a una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari.

In relazione alla sopra citata previsione (di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 28/2010 e in attuazione del comma 5 del medesimo articolo) si propone di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal futuro contratto all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie Bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale e sempreché **il predetto Organismo sia presente nel luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore**. Fermo restando che è comunque in facoltà del Cliente che **rivesta la qualità di "consumatore" presentare la domanda di mediazione presso altro organismo nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia oppure rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie qualora la controversia abbia ad oggetto servizi di investimento**.

## 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>	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
<b>Bonifico permanente</b>	Disposizione di un ordine di pagamento a favore di terzi effettuato in via continuativa.
<b>Bonifico urgente</b>	Disposizione di un ordine di pagamento che viene regolato dalla banca nella stessa giornata di esecuzione.
<b>Cliente al dettaglio</b>	Oltre ai consumatori, le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro imprese, cioè le imprese che occupano meno di dieci addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a due milioni di euro (Sez.I, Cap.3, Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009).
<b>Cliente consumatore</b>	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (Sez.I, Cap.3, Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009).
<b>Cliente non consumatore</b>	I soggetti che non rientrano nelle categorie di cui sopra.
<b>Direttiva UE 2015/2366</b>	Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno.
<b>EEA</b>	European Economic Area: identifica tutti i paesi dell'Unione Europea più Islanda, Liechtenstein e Norvegia.
<b>Non residenti</b>	Secondo le disposizioni dell'art. 1, comma 2, del D.P.R. 31/3/1988 n. 148 sono: i cittadini italiani con dimora abituale all'estero; i cittadini italiani con dimora abituale in Italia, limitatamente alle attività di lavoro subordinato prestato all'estero, anche alle dipendenze di persone giuridiche, di associazioni o di organizzazioni senza personalità giuridica residenti, ovvero alle attività di lavoro autonomo o imprenditoriali svolte all'estero in modo non occasionale; le persone giuridiche, le associazioni e le organizzazioni senza personalità giuridica che hanno sede in Italia e sede secondaria all'estero, limitatamente alle attività esercitate all'estero con stabile organizzazione; le persone fisiche di cittadinanza estera e dimora abituale all'estero, le persone giuridiche, le associazioni e le organizzazioni senza personalità giuridica con sede all'estero, gli apolidi e comunque tutti coloro per i quali non ricorrono gli estremi di residenza in Italia.
<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>	<p>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.</p>
<b>Valute sul versamento di contante</b>	<p>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.</p>