

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### SERVIZI VARI (Italia e Estero)

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Aletti S.p.A.

Banca del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede Legale: Corso Matteotti, 2A – 20121 Milano

Telefono: 800.017.906 - Fax: 045.82.55.970

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

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

#### CHE COSA SONO LE CERTIFICAZIONI VARIE, RILASCIO INFORMAZIONI E FOTOCOPIE

Il presente foglio informativo riporta le condizioni economiche relative al rilascio di:

- Certificazioni, dichiarazioni, informazioni
- Successioni
- Fotocopie/duplicati
- Informazioni, consulenze e istruttorie sull'estero

##### **Certificazioni, dichiarazioni, informazioni**

Rilascio di certificazioni o attestazioni nei casi previsti dalla normativa vigente.

##### **Successioni**

Attività svolta dalla Banca e finalizzata alla gestione della pratica di successione ereditaria e allo svincolo delle somme agli aventi diritto (eredi/cointestatari).

##### **Fotocopie/duplicati**

Il cliente ha diritto di ottenere, a sue spese entro 90 giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

##### **Informazioni, consulenze e istruttorie sull'estero**

Rilascio di informazioni, ricerche su banche corrispondenti, consulenze per apertura rapporti presso banche corrispondenti, istruttorie per operazioni di pagamento o di incasso e per garanzie o crediti documentari con paesi esteri o controparti estere soggetti a misure restrittive previste dalla normativa nazionale o comunitaria.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

##### CERTIFICAZIONI, DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI

##### **Certificazioni camerali dal Registro Imprese**

- |             |         |
|-------------|---------|
| • ordinario | 11,50 € |
| • storico   | 13,25 € |
| • artigiano | 11,25 € |

##### **Certificazioni di partecipazione al sistema Monte Titoli**

massimo 85,00 €

## Dichiarazioni

### Dichiarazioni di interessi ad uso fiscale

**e dichiarazione di oneri e passività bancarie stampate allo sportello**

1,25 €

### Dichiarazioni varie

- dichiarazione di avvenuto pagamento rate leasing od altri versamenti effettuati dal cliente 2,50 €
- dichiarazione delle linee di credito 28,00 €
- dichiarazione relativa a garanzie prestate e/o ricevute dalla società 28,00 €
- dichiarazione condizioni 2,50 €
- dichiarazione interessi maturati in un determinato periodo 1,25 €
- dichiarazione di inesistenza di dati personali 25,82 €

### Dichiarazioni per i revisori dei conti

- per uno o più rapporti 110,00 €
- per eventuale risposta negativa 28,00 €

### Altre dichiarazioni di rapporti e/o operazioni intrattenute dal cliente con la banca

- in relazione alla complessità della risposta massimo 85,00 €
- per ogni saldo relativo alle dichiarazioni riportanti l'esposizione debitoria, (Legge 598) massimo 85,00 €
- Onere sul servizio di gestione delle pratiche di pignoramento presso terzi massimo 100,00 €

## SUCCESSIONI

### Gestione pratiche successorie

*(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 €
  - 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 €
  - trasferimento ed autentica girata su azioni commissione sul controvalore dell'operazione 3‰ con un importo minimo di 100,00 €

## FOTOCOPIE/DUPLICATI

### Fotocopie

- fotocopie di documentazione inerente a singole operazioni (per ogni documento ristampato ad esempio estratto conto, contabili, contratti non risultanti da atto pubblico o scrittura privata autenticata) 2,50 €

## INFORMAZIONI, CONSULENZE E ISTRUTTORIE SULL'ESTERO

- ricerche presso banche corrispondenti (es. documenti, informazioni, reclami, interventi, etc.) 50,00 €  
(oltre alle spese reclamate)

dalla banca corrispondente)

- assistenza/consulenza per apertura conti presso banche corrispondenti 200,00 €
- richiesta di autorizzazione e per ogni notifica presso l'autorità competente a fronte di specifiche incombenze previste dalla normativa nazionale o comunitaria 400,00 €
- Consulenza, esame e valutazione per controllo di conformità della documentazione relativa ad operazioni di bonifici (in entrata e uscita), finanziamenti e proroghe, operazioni documentarie import ed export (crediti doc., stand by I/C, garanzie/controgaranzie, incassi e/o accettazioni di documenti commerciali e/o finanziari, sconti) afferenti Paesi e/o controparti <sup>1</sup> soggette a misure restrittive/embarghi 1% del valore nominale di ogni singola operazione con un minimo di 50,00 € e un massimo di 1.000,00 €

**Referenze bancarie e dichiarazioni di capacità finanziaria** 50,00 €

**Rilascio di informazioni su banche (Italia ed Estero)** 55,00 €

**Richieste di benefondi/esiti (Italia)** 10,50 €

## RECLAMI

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

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

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, il cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari – denominato in breve "reclamo banca" – (es. conti correnti, carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui ...);

<sup>1</sup> Ai fini della valutazione la banca si attiene in via prioritaria ma non esclusiva alle risoluzioni dell'ONU, alla legislazione dell'Unione Europea, alla normativa di attuazione nazionale, alle dichiarazioni pubbliche del GAFI (Gruppo Intergovernativo di Azione Finanziaria) e alle disposizioni OFAC (Office of Foreign Assets Control, agenzia del Governo USA che regola e fa rispettare le sanzioni economiche e commerciali verso Stati, organizzazioni e soggetti esteri).

- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento – denominato in breve “reclamo finanza” – (es. negoziazione o collocamento titoli, mancata o incompleta informativa su prodotti d’investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine ...);
- 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’esperienza 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](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM.

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

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

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

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

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

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

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

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

ed i seguenti regolamenti:

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

Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "Regolamento sull'ODR"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "Piattaforma Online Dispute Resolution" o "Piattaforma ODR") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie nazionali. Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle

predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo restando quanto sopra indicato, il Cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il Cliente può consultare il sito della Piattaforma <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Richiesta di copia di documentazione

(Ai sensi art.119 T.U.B.)

Gentile Sig./ra

- titolare
- autorizzato/a ad operare sul rapporto sotto indicato, come da delega tuttora in essere, oppure delegato dal titolare come da documentazione allegata in originale
- erede, curatore fallimentare, tutore, amministratore giudiziale, amministratore di sostegno (depenare le voci che non ricorrono) del titolare del rapporto sotto indicato

[ ] c/c n. \_\_\_\_\_ presso la Filiale \_\_\_\_\_

[ ] deposito n. \_\_\_\_\_ presso la Filiale \_\_\_\_\_

[ ] altro rapporto tipo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ presso la Società/Filiale \_\_\_\_\_

Con riferimento alla Sua richiesta di copia della sottoelencata documentazione, inerente singole operazioni effettuate nell'ambito del suddetto rapporto:

Documento richiesto	Costo unitario	Quantità richiesta	Costo
<b>COSTO TOTALE (Oltre oneri documentati)</b>			

prendiamo atto della medesima e del Suo impegno a corrisponderci, per cassa o mediante addebito in conto corrente o bonifico bancario, il contributo commisurato alle spese sostenute per la ricerca, l'individuazione, la copia e la eventuale bollatura della documentazione oggi richiesta, per l'importo di **Euro** \_\_\_\_\_, come dettagliato nella tabella sopra riportata.

Le ricordiamo che tale importo è determinato sulla base di quanto indicato nel Foglio Informativo "Servizi vari (Italia e Estero)" disponibile presso la Sede/Filiale e sul sito internet della Società/Banca, e che tale contributo sarà dovuto anche in caso di mancato ritiro della documentazione.

Le comunichiamo che, in conformità a quanto disposto dalla vigente normativa, la documentazione richiesta verrà predisposta e consegnata da parte della Società/Banca nel termine di **novanta giorni** dalla ricezione della presente.

### RICEVUTA PER IL CLIENTE

Abbiamo ricevuto la Vostra richiesta di copia di documentazione ai sensi dell'art. 119 T.U.B.

\_\_\_\_\_  
(luogo e data)

\_\_\_\_\_  
(Timbro e Firma dell'Addetto)

### PER AVVENUTO RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE DA PARTE DELL'AVENTE DIRITTO

\_\_\_\_\_  
(luogo e data)

\_\_\_\_\_  
(Firma del Richiedente)

RISERVATO ALLA BANCA

Si dà quietanza dell'avvenuto pagamento del contributo spese per Euro \_\_\_\_\_

Si conferma l'avvenuta sottoscrizione per ritiro da parte dell'avente diritto.

\_\_\_\_\_  
(Timbro e Firma dell'Addetto)