

FOGLIO INFORMATIVO

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

SERVIZI ACCESSORI AL CONTO CORRENTE YOU

- Clienti consumatori -

- Giovani - Famiglie con operatività bassa -

Famiglie con operatività media - Famiglie con operatività elevata -

Pensionati con operatività bassa - Pensionati con operatività media

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: contattaci@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 Corrente You" sono:

- Bonifici
- Utenze
- Assegni
- Carta di debito
- Carte di credito
- Servizi on line
- Operatività estero in euro e in divisa
- Identità digitale

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

▪ pagamento, bonifico sepa allo sportello/phone banking	1	4,50 €
▪ pagamento, bon. sepa permanente/internet banking/bancomat pay	2	1,30 €
▪ commissione fissa bonifico sepa urgente/istantaneo		5,00 €
▪ commissione percent. aggiuntiva bonifico sepa urgente/istantaneo		0,0000 %
▪ commissione massima bonifico sepa urgente/istantaneo		5,00 €

UTENZE

Commissioni

▪ commissione addebito diretto preautorizzato	0,00 €
---	--------

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

² Il costo del Bonifico BANCOMAT Pay di importo uguale o inferiore a 50 Euro disposto sino al 31.12.2022 è pari a 0.

COMMISSIONI VARIE

Commissioni e spese varie

- | | |
|-------------------------------------|--------|
| ▪ commissioni ricariche abbonamenti | 0,00 € |
|-------------------------------------|--------|
-

ASSEGNI

- | | |
|--|--------|
| ▪ commissione per emissione assegno circolare / traenza | 3,50 € |
| ▪ rilascio moduli assegni | 1,20 € |
| ▪ imposta di bollo su assegni bancari e circolari trasferibili
(ai sensi del DLgs 231/2007) | 1,50 € |
-

CARTE DI DEBITO

Carta di Debito Internazionale

Spese

Rilascio di una carta di debito internazionale

- | | |
|--|------------------------|
| ▪ attivazione carta ('una tantum' all'emissione) | 22,00 € |
| ▪ canone carta | 22,00 € |
| ▪ modalita' di addebito del canone | annuale
posticipato |

Commissioni

- | | |
|---|----------|
| ▪ prelievo di contante c/o atm stessa banca in italia | 0,00 € |
| ▪ prelievo di contante c/o atm altra banca/intermediario in italia ³ | 2,10 € |
| ▪ num.operaz.prelevamento bancomat su altre banche esenti | 0 |
| ▪ prelevamento atm su altre banche (area extra euro) ⁴ | 2,2500 % |
| ▪ pagamento pos presso negozi convenzionati | 0,00 € |
| ▪ invio tramite raccomandata | 5,00 € |
| ▪ invio con corriere | 7,50 € |

Valute

- | | | |
|---|--|-----------------|
| ▪ addebito prelevamento atm | | data operazione |
| ▪ addebito pagamento pos presso negozi convenzionati ⁵ | | data operazione |

Informazioni particolari

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

³ Tale voce NON comprende il costo eventualmente reclamato ed addebitato da banche terze contestualmente al prelievo.
⁴ Tale voce NON comprende il costo eventualmente reclamato ed addebitato da banche terze contestualmente al prelievo.
⁵ In caso di utilizzo del circuito Fastpay per i pagamenti POS, il regolamento contabile avviene tramite un unico addebito per il totale delle operazioni effettuate nel mese precedente con valuta media ponderata.

Carta MC Debit

Condizioni

Rilascio di una carta di debito internazionale

▪ canone mensile	2,00 €
▪ numero canoni esenti	0
▪ valuta di addebito del canone mensile	gg lavor.succes.a gg emiss.carta
▪ commissione sostituzione carta	0,00 €
▪ prelievo di contante c/o atm stessa banca in italia	0,00 €

Prelievi

▪ prelievo di contante c/o atm altra banca/intermediario in italia	1,95 €
▪ prelievo di contante c/o atm altra banca/intermediario euro	1,95 €
▪ num.operaz.prelevamento bancomat su altre banche esenti	0
▪ prelevamento atm su altre banche (area extra euro)	2,0000 %
▪ importo minimo comm. prel. cont. da atm (altre banche - divisa)	3,62 €
▪ prelievo altra banca extra euro maggiorazione cambio	1,5000 %

Pagamenti

▪ pagamento area euro - commissione	0,00 €
▪ pagamento area extra euro maggiorazione cambio	1,5000 %
▪ pagamento area extra euro - commissione	2,0000 %
▪ commissione per rifornimento carburante	0,00 €
▪ costo servizio 3d secure code	0,00 €

Valute

▪ prelievo gruppo - valuta	0
▪ prelievo altra banca italia - valuta	0
▪ prelievo altra banca euro - valuta	0
▪ prelievo altra banca extra euro - valuta	0
▪ pagamento area euro - valuta	0
▪ pagamento area extra euro - valuta	0

Particolarità

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

CARTE DI CREDITO⁶

NEXI

▪ nexi classic - canone annuale	50,00 €
▪ nexi prestige - canone annuale	90,00 €
▪ nexi excellence - canone annuale	210,00 €

⁶ 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.

- nexi black - canone annuale 300,00 €

AMERICAN EXPRESS

- american express carta verde - canone 75,00 €
 annuale canone per il primo anno in caso inutilizzo nel primo trimestre 30,00 €
- american express carta oro - canone 165,00 €
 annuale canone per il primo anno in caso inutilizzo nel primo trimestre 165,0 €
- american express carta platino -canone 702,00 €
 annuale

SERVIZI ON LINE

Spese Gestione Rapporto

- canone servizio internet banking 0,00 €
- periodicità 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 €
- attivazione dispositivo di sicurezza card/tastiera (se attivata) 15,00 €
- 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 %

Spese Trading on line

- canone mensile servizio 'trading online' - linea youbanking ⁷ 25,00 €
- numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone ⁸ 15
- canone mensile servizio 'trading online' linea base 0,00 €
- numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone 1
- canone mensile servizio 'trading online' linea silver 8,00 €
- numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone 3
- canone mensile servizio 'trading online' linea gold 20,00 €
- numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone 20

Pacchetti opzionali

- canone mensile x 'borse estere tempo reale' base - usa 12,00 €
- canone mensile x 'borse estere tempo reale' base - europa1 15,00 €
- canone mensile x 'borse estere tempo reale' base - europa2 10,00 €
- canone mensile x 'borse estere tempo reale' silver - usa 12,00 €

⁷ Riservata ai titolari di Conto Corrente Youbanking

⁸ Riservata ai titolari di Conto Corrente Youbanking

▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' silver - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' silver - europa2	10,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' gold - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' gold - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' gold - europa2	10,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' youbanking - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' youbanking - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' youbanking - europa2	10,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea base	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea base	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea silver	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea silver	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea gold	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea gold	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea youbanking	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea youbanking	6,00 €

Servizio "Infocarte"

▪ canone mensile servizio 'infocarte'	2,00 €
---------------------------------------	--------

Informazioni particolari

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

OPERAZIONI ESTERO IN EURO E IN DIVISA

COMMISSIONI DI INTERVENTO

▪ commissione di intervento - permillare	2,000000 ‰
--	------------

BONIFICI ESTERO ENTRATA

Spese

▪ bonifico in entrata extra sepa	15,00 €
----------------------------------	---------

BONIFICI ESTERO USCITA

Spese Bon.Cart.(OPZ.SHA)⁹

▪ bonifico in uscita extra sepa	20,00 €
---------------------------------	---------

ASSEGNI ESTERO SBF

Spese

▪ spesa per distinta presentazione assegni esteri sbf	15,00 €
---	---------

RECESSO E RECLAMI

⁹ Per i bonifici con opzione spese OUR, il costo vivo reclamato dalla Banca estera è addebitato separatamente.

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.

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

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:
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 all'indirizzo:
reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:
reclami@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 ...);
- 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'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.

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/>

GLOSSARIO

<p>Assegno circolare</p>	<p>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.</p> <p>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 1.000,00 euro.</p> <p>L'assegno circolare deve essere presentato al pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione.</p> <p>Per richiedere un assegno circolare non è necessario che il richiedente abbia un rapporto di conto corrente con la banca emittente.</p>
<p>Assegno di traenza (o Fondi a disposizione)</p>	<p>E' uno speciale tipo di assegno usato, in genere, per mettere a disposizione del beneficiario i fondi quando non si conoscono le coordinate bancarie del beneficiario medesimo, come, ad esempio, nel caso in cui una compagnia d'assicurazioni debba liquidare un danno a un assicurato o un'azienda di servizi, enti pubblici, istituti previdenziali debbano effettuare un rimborso a un utente del quale non sono note le coordinate bancarie. In tal caso inviano per posta al beneficiario il cosiddetto assegno di traenza.</p> <p>Tale assegno reca la clausola "non trasferibile"; ha una scadenza e, pertanto, è valido solo per un periodo limitato, (di norma solo alcuni mesi dalla data d'emissione); è tratto sulla banca presso la quale si trova depositata, in un conto infruttifero limitato all'importo dell'assegno, la somma corrispondente; è tratto dallo stesso beneficiario, a favore di sé medesimo; lo stesso traente dovrà, quindi, firmare l'assegno anche per quietanza e potrà presentarlo come un qualsiasi assegno presso la propria Banca, per l'incasso.</p> <p>Per evitare contrattempi e inutili disagi, quando si entra in possesso di un assegno di traenza, è consigliabile verificare che il titolo non sia scaduto, ed incassarlo appena possibile.</p>
<p>A.T.M.</p>	<p>Acronimo inglese (Automatic Teller Machine) indica lo sportello automatico per il prelievo del denaro contante, comunemente detto "sportello bancomat".</p>
<p>Bonifico - SEPA</p>	<p>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.</p>
<p>Bonifico permanente</p>	<p>Disposizione di un ordine di pagamento a favore di terzi effettuato in via continuativa.</p>
<p>Bonifico urgente/istantaneo</p>	<p>Bonifico in Euro in Area SEPA con accredito dei fondi al Prestatore di Servizi di pagamento del beneficiario nella medesima giornata operativa di esecuzione dell'ordine. Il Bonifico istantaneo, particolare tipologia di bonifico urgente, di cui allo Schema SEPA Instant Credit Transfer, in cui i fondi sono messi a disposizione sul conto del beneficiario in tempo reale, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.</p> <p>Limiti massimi: euro 15.000 per i bonifici in uscita; euro 100.000 per i bonifici in entrata.</p>

Cliente al dettaglio	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).
Cliente consumatore	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).
Cliente non consumatore	I soggetti che non rientrano nelle categorie di cui sopra.
Commissione di intervento	E' applicata per l'esecuzione di tutte le operazioni "estero" ad eccezione dei bonifici di cui al Regolamento CE 924/2009. In particolare è applicata a: liquidazione di bonifici (incassi) non soggetti a Regolamento CE 924/2009, esecuzione di bonifici (trasferimento fondi) non soggetti a Regolamento CE 924/2009, addebito di assegni di c/c circolati all'estero e pervenuti direttamente dall'estero, negoziazione sbf di assegni esteri e negoziazione in cambi a pronti.
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.