

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### CARTIMPRONTA GOLD PLUS

Prodotto acquistabile esclusivamente online dal sito [www.webank.it](http://www.webank.it)

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

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

#### CHE COS'E' LA CARTIMPRONTA GOLD PLUS

La carta di pagamento CARTIMPRONTA GOLD PLUS (di seguito detta anche "carta") è di proprietà esclusiva di Banca Popolare di Milano S.p.A. ("Emittente"), collegata ai circuiti internazionali MasterCard e Visa, accettata in milioni di esercizi commerciali convenzionati per i pagamenti in Italia e all'estero.

CARTIMPRONTA GOLD PLUS dà diritto al Titolare, nei limiti del massimale di utilizzo stabilito, di ottenere dagli esercenti convenzionati le merci e/o servizi richiesti senza pagamento all'atto della fornitura o del servizio, ma soltanto con la sottoscrizione dell'ordine di pagamento o di documento equipollente e l'indicazione del numero della carta. La carta dà inoltre, diritto di ottenere l'anticipo di denaro contante da parte di sportelli bancari.

Il rimborso delle somme dovute avviene in data successiva a quella di utilizzo della carta e può essere effettuato esclusivamente in un'unica soluzione (la modalità di rimborso della carta può essere infatti solo a saldo).

La durata del contratto della carta di credito CARTIMPRONTA GOLD PLUS è a tempo indeterminato.

La sicurezza è garantita dalle più innovative tecnologie contro i tentativi di duplicazione e contraffazione e dà un servizio di SMS alert, attivabile a richiesta, con cui il Cliente può monitorare in ogni momento gli utilizzi della carta, consultare il saldo e la disponibilità residua direttamente sul telefono cellulare.

CARTIMPRONTA GOLD PLUS è caratterizzata da:

- nessuna commissione sui rifornimenti di carburante anche per importi superiori a 100 euro;
- nessuna imposta di bollo sul rendiconto spese;
- nessuna spesa di invio del rendiconto spese, attivando in via esclusiva il servizio di rendiconto online.

Per tutte le tipologie di carte sono disponibili i seguenti servizi:

- portale titolari accessibile da [www.webank.it](http://www.webank.it);
- Servizio Clienti al numero 0432 744254 attivo tutti i giorni 24 ore su 24 con risponditore automatico e dalle 8.30 alle 19.00 da lunedì a sabato con operatore.


CARTIMPRONTA GOLD PLUS è utilizzabile entro i seguenti limiti:

Plafond mensile	Limite mensile	Min. € 5.200 Max. € 30.000
Limite di prelievo	Limite giornaliero	Max. € 600
Massimo utilizzo contactless senza Autenticazione Forte	Limite ad operazione	€ 25

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

### Struttura e funzione economica

Carta di credito a saldo dotata di tecnologia contactless che permette di effettuare tutti i pagamenti semplicemente avvicinando la carta agli appositi lettori POS. Inoltre, per importi fino a 25 euro non è necessario firmare la ricevuta o digitare il codice PIN.

La carta può essere utilizzata in modalità contactless in tutti i negozi dotati di lettori con il simbolo .

La carta è disponibile sui circuiti internazionali MasterCard e Visa e può essere utilizzata in Italia e nel mondo presso più di 29 milioni di esercizi commerciali che espongono i marchi dei circuiti MasterCard e Visa. Alla carta è associato un rebate program che azzerà la quota annua e/o di rinnovo se le spese complessive effettuate nei 12 mesi precedenti sono uguali o superiori a 9.000€.

La carta a saldo consente al Cliente di effettuare acquisti nel limite del massimale di spesa accordato, e di pagare in un'unica soluzione tutte le spese sostenute, 10 giorni dopo la chiusura del rendiconto spese.

Il periodo di rendicontazione spese chiude il 4 del mese o il giorno lavorativo antecedente, nel caso in cui il giorno 4 sia festivo o prefestivo. L'addebito dei relativi importi avviene dopo 10 giorni dalla chiusura del rendiconto.

### Servizi accessori

I servizi accessori alle carte sono illustrati all'interno dei relativi materiali promozionali/pubblicitari nonché sul sito: [www.webank.it](http://www.webank.it)

I servizi verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento della richiesta.

### Principali rischi

#### - **Variatione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tassi di interesse, commissioni e spese del servizio).**

Eventuali oscillazioni del tasso di cambio nel caso di utilizzo della carta in valuta diversa dall'Euro, 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 Titolare è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della carta, secondo le modalità contrattualmente previste.

#### - **Smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della carta e/o del dispositivo e/o delle credenziali di autenticazione.**

Il Titolare comunica senza indugio l'accaduto, telefonando al Numero Verde 800.207.167 dall'Italia o +39.0432.74.41.06 dall'estero, attivo 24 ore su 24, non appena ne sia venuto a conoscenza al fine di richiederne il blocco.

In caso di impossibilità di utilizzo del Numero Verde, il Titolare è comunque tenuto a segnalare nel più breve tempo possibile l'accaduto alla Banca, personalmente o mediante lettera raccomandata, telegramma o telefax indirizzati all'Agenzia di riferimento.

Il Titolare dovrà, inoltre, sporgere denuncia di quanto accaduto alle autorità competenti.

La copia di tale denuncia dovrà essere conservata a cura del Titolare per un periodo di almeno 13 mesi. Durante tale periodo la Banca avrà la facoltà di richiedere tale copia al Titolare della Carta che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 giorni dalla richiesta.

Al fine di consentire il blocco della Carta, all'operatore del Numero Verde, ovvero alla Banca, dovranno essere forniti il nome, il cognome, il luogo e la data di nascita del Titolare.

Al termine della telefonata l'operatore confermerà l'avvenuto blocco della Carta.

Entro due giorni lavorativi dalla data del blocco della Carta il Titolare dovrà confermare l'avvenuta segnalazione di blocco alla Banca e non appena possibile copia della denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria o di Polizia.

Qualora il Titolare abbia provveduto all'attivazione delle specifiche applicazioni di pagamento tramite cui la Carta risulti digitalizzata sul Dispositivo dello stesso, in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato del Dispositivo su cui la Carta risulti digitalizzata, tramite le sopra menzionate applicazioni di pagamento, e/o delle relative Credenziali di accesso e/o di Autenticazione, il Titolare stesso è tenuto a comunicarlo alla Banca, senza indugio, richiedendo immediatamente il blocco dell'uso della Carta in modalità digitalizzata, tramite l'apposita funzionalità di disattivazione di tale modalità di utilizzo, disponibile sul Sito nella sezione riservata dedicata alla gestione della Carta digitalizzata, oppure mediante telefonata al numero 800 060 070 per chiamate dall'Italia, o 00800 1155 1155 /0039 02 43371293 numeri per chiamate dall'estero, da utilizzare alternativamente in base allo Stato da cui si effettua la chiamata, come specificato in dettaglio nella Guida Operativa o ai diversi numeri/con le ulteriori modalità tempo per tempo disponibili indicati nella Guida operativa, consultabile sul Sito.

Al venir meno delle ragioni del blocco, il Titolare potrà procedere alla riattivazione dell'uso della Carta in modalità digitalizzata, secondo quanto specificato nella sopra richiamata Guida Operativa. Con riferimento al blocco dell'uso della Carta in modalità digitalizzata il Titolare è informato che tale blocco è indipendente da quello della Carta fisica: quest'ultima, se non bloccata per motivi alla stessa connessi, continuerà ad essere utilizzabile nelle restanti modalità previste dal presente Contratto. In relazione, invece, all'uso della Carta digitalizzata, si precisa che il blocco della Carta fisica implicherà anche l'automatico blocco dell'uso della Carta in modalità digitalizzata.

Nei casi di smarrimento del Dispositivo su cui sia registrata la Carta digitalizzata e/o delle relative Credenziali di accesso, e/o di Autenticazione cui dovesse far seguito l'esecuzione di operazioni non autorizzate dal Titolare, di furto, appropriazione indebita o di uso non autorizzato del sopra richiamato Dispositivo e/o delle relative suindicate Credenziali, il Titolare dovrà, inoltre, sporgere denuncia di quanto accaduto alle Autorità competenti. La copia di tale denuncia dovrà essere conservata a cura del Titolare per un periodo di almeno 13 mesi.

Durante tale periodo la Banca avrà la facoltà di richiedere tale copia al Titolare che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 giorni dalla richiesta.

- **Utilizzo non autorizzato della carta da parte del Titolare.**

Salvo il caso in cui il Titolare abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta in caso di smarrimento, sottrazione o indebito uso della stessa intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi di quanto descritto nel punto precedente.

Parimenti il Titolare non sopporta alcuna perdita nel caso in cui la Banca non abbia assicurato la disponibilità di strumenti idonei ad eseguire la comunicazione di cui sopra.

Salvo il caso in cui il Titolare abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure di corretta custodia della Carta e del PIN, prima della citata comunicazione, il Titolare può sopportare per un importo, comunque, non superiore complessivamente a 50 Euro la

perdita derivante dall'utilizzo indebito della Carta conseguente dal furto o smarrimento della stessa.

Qualora il Titolare abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui ai punti sopra, con dolo o colpa grave, il Titolare sopporta tutte le perdite derivanti dall'utilizzo non autorizzato della Carta e non si applica il limite sopra descritto.

- **Operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite**

Il Titolare, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca: le comunicazioni del Titolare dovranno pervenire presso l'Agenzia presso la quale il Titolare intrattiene il rapporto di conto corrente. Il Titolare curerà che tali comunicazioni siano redatte in modo chiaro e leggibile.

Il Titolare potrà richiedere il rimborso delle transazioni non autorizzate inviando il modulo "Fast Claim", reperibile sul sito [www.webank.it](http://www.webank.it) alla sezione Carte > Carte di credito > Gestione carte di credito > saldo e movimenti, al numero di FAX indicato nel modulo stesso nelle modalità di comunicazione sopra descritte, entro 13 mesi dalla data di addebito, mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

Qualora l'operazione non sia stata autorizzata, la Banca rimborsa immediatamente al Titolare l'importo dell'operazione medesima. In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione al Titolare secondo le sopracitate modalità di comunicazione. Tale rimborso non esclude la facoltà, per la Banca, di dimostrare in un momento successivo che l'operazione di pagamento era stata autorizzata. Il tal caso la Banca ha il diritto di chiedere ed ottenere dal Titolare la restituzione immediata dell'importo rimborsato.

- **Operazioni preventivamente autorizzate.**

Il Titolare ha diritto di richiedere il rimborso di un'operazione quando al momento del rilascio l'autorizzazione non specificò l'importo dell'operazione e quando l'importo supera quello che il Titolare avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi con riferimento al suo precedente modello di spesa, alle condizioni del suo contratto quadro, e alle circostanze del caso. Al tal fine, il Titolare deve fornire alla Banca ogni elemento utile a sostenere l'esistenza delle suddette condizioni. Il Titolare deve richiedere il rimborso entro otto settimane dalla data in cui l'importo è stato addebitato. La Banca rimborsa l'intero importo dell'operazione, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del medesimo, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

In caso di assoluta necessità, per motivi di sicurezza, l'Emittente può in qualsiasi momento procedere al blocco della carta, senza preventivo avviso al Titolare.

L'offerta commerciale della Banca contempla prodotti, servizi e attività differenti che si contraddistinguono per specifiche caratteristiche (es. i prodotti contraddistinti dal marchio Webank possono essere fruiti tramite tecniche di comunicazione a distanza). Ne consegue che per il medesimo servizio od operazione possono essere applicate condizioni economiche differenti in ragione, a titolo esemplificativo, delle modalità di fruizione degli stessi (es. la possibilità di effettuare l'operazione su canale telefonico, telematico o presso le agenzie).

Prima di sottoscrivere un prodotto e/o servizio e/o attività offerti dalla Banca, il Cliente è invitato a leggere attentamente la documentazione informativa precontrattuale resa disponibile e/o consegnata dalla Banca nonché a verificare che ciò a cui è interessato risponda alle proprie esigenze.

Per una scelta consapevole il Cliente può effettuare una comparazione delle condizioni economiche applicate dalla Banca per prodotti e/o servizi e/o attività analoghi facendo riferimento alla relativa documentazione informativa.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

### CARTIMPRONTA GOLD PLUS

#### Quote

▪ quota associativa	49,00 €
▪ commissione annua	49,00 €
▪ rinnovo	49,00 €

#### Spese

▪ spese invio e/c cartaceo	0,95 €
▪ spese invio e/c elettronico	0,00 €
▪ spese prod. e invio dds /on line	0,00 €
▪ spese ristampa rendiconto spese	2,00 €
▪ sostituzione carta x furto	0,00 €
▪ sostituzione carta x smarrimento	0,00 €

#### Commissioni

▪ com. ant. contante atm euro %	3,0000 %
▪ com. ant cont. atm euro min	3,00 €
▪ com. ant. cont. atm extraeuro%	3,0000 %
▪ com.an.con.atm extraeuro min	3,00 €
▪ com. ant. cont. sport. euro %	3,0000 %
▪ com. ant. cont. sport. euro min	4,00 €
▪ com.ant.cont.sport.extra euro%	3,0000 %
▪ com.an.con.sport.extraeuro min	4,00 €
▪ comm. rifornimento carburante	0,00 €
▪ maggiorazione cambio %	1,5000 %

#### Valute

▪ gg valuta	<sup>2</sup> di addebito saldo rendiconto	10
-------------	---	----

#### Particolarità

▪ rebate soglia 1	maggiore o uguale a	9000,00 €
▪ frequenza invio dds		minima annuale
▪ bollo		0,00 €

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso del Cliente Titolare di Cartimpronta GOLD PLUS

Il Titolare ha diritto di recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di quattordici giorni dalla conclusione del Contratto.

Il Titolare per recedere deve inviare, prima della scadenza del termine di quattordici giorni dalla conclusione del Contratto, una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con r.r. al seguente indirizzo: Servizio Webank – Banco BPM S.p.A. - Via Massaua, 4 – 20146 Milano. La raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di quattordici giorni dalla conclusione del Contratto.

<sup>1</sup> Maggiorazione per singola operazione in valuta diversa dall'euro. Le operazioni in valuta diversa da euro, oltre alla maggiorazione di cui sopra, sono soggette ad una commissione di conversione applicata dai circuiti internazionali che varia fino ad un massimo dell'1% in funzione del paese in cui viene effettuata l'operazione

<sup>2</sup> La data di chiusura del rendiconto spese è il 4 del mese o il giorno lavorativo antecedente se il 4 del mese è festivo o prefestivo

Ad ogni modo, decorso il termine di 14 giorni dalla conclusione del Contratto, il Titolare ha sempre il diritto di recedere dal rapporto in ogni momento, senza penalità e senza spese, inviando alla Banca una comunicazione sottoscritta con firma autografa a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero, se disponibili, sottoscritte con FD via PEC. L'efficacia del recesso è sempre subordinata alla restituzione alla Banca del capitale e delle altre spese dovute in relazione al presente Contratto.

### **Recesso della Banca**

La Banca può recedere dal presente Contratto, con preavviso di due mesi, senza alcun onere per il Cliente, con comunicazione da inviarsi, qualora disponibili via PEC con FD o a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con pieno effetto ad uno dei recapiti del Cliente indicati nel Modulo di Richiesta della Carta, recapiti che quest'ultimo ritiene ugualmente validi ai fini della corretta e tempestiva ricezione delle predette comunicazioni.

In sussistenza di una giusta causa o di un giustificato motivo, è in facoltà della Banca recedere immediatamente dal presente Contratto senza alcun onere per il Cliente, mediante comunicazione scritta da inviarsi con le modalità di cui al precedente comma, dichiarando la nullità della Carta.

Dal momento del ricevimento della comunicazione il Titolare dovrà restituire la Carta debitamente invalidata alla Banca. Il Titolare ha diritto di richiedere che la Carta venga invalidata in sua presenza richiedendo un apposito incontro presso un'agenzia della Banca.

### **TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

45 giorni

Il tempo impiegato dalla banca per la chiusura della carta è subordinato all'addebito in conto corrente delle spese pagate con carta e riportate nel rendiconto spese del mese successivo la chiusura del rapporto contrattuale.

### **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](http://www.bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica scrivendo a: [reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: [reclami@pec.bancobpm.it](mailto: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 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](http://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](http://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/>

#### LEGENDA

<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>Azione</b>	E' un titolo che rappresenta una quota del capitale di una società, dà diritto ad una parte degli utili ottenuti dalla società, conferisce il diritto di voto nell'assemblea dei soci. Se l'azione corrisponde ad una società quotata in borsa, assume in relazione all'andamento della sua quotazione diversi valori di mercato.
<b>Bonifico estero</b>	Disposizione di un ordine di pagamento in cui almeno una delle parti è non residente o il cui importo è espresso in divisa estera.

<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>Cambio</b>	La Banca determina giornalmente, in base alle quotazioni del mercato internazionale alle ore 13.30 e riscontrabili sulle pagine REUTERS o da analogo sistema informativo internazionale, un cambio di riferimento denaro/lettera da applicare, per valuta adeguata, a tutte le operazioni in titoli per cui non sia stato concordato un cambio.
<b>Capital Gain</b>	E' la differenza calcolata tra il valore di un titolo al momento dell'acquisto ed il momento della vendita. Su questo dato viene calcolata l'imposta prevista dalla normativa fiscale.
<b>Cedola</b>	Pagamento in denaro effettuato dal debitore al creditore che possiede titoli obbligazionari a titolo di interesse per il prestito concesso.
<b>Commissione d'intervento</b>	La commissione che viene percepita per qualsiasi negoziazione (acquisto o vendita di divisa estera).
<b>Direttiva UE 2015/2366</b>	Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno.
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente puo' utilizzare le somme versate
<b>Dividendo</b>	Utile distribuito dalla Società ai propri soci in base a quanto deliberato dall'assemblea che approva il bilancio.
<b>EEA</b>	European Economic Area: identifica tutti i paesi dell'Unione Europea più Islanda, Liechtenstein e Norvegia.
<b>Monte Titoli</b>	Società per azioni che svolge il ruolo di gestione accentrata dei titoli azionari e delle obbligazioni emesse da società private compresi i titoli dello Stato Italiano. Gli strumenti finanziari quotati in Italia sono sottoposti a regime di dematerializzazione e all'obbligo di accentramento presso Monte Titoli che ne registra ogni passaggio di proprietà.
<b>Obbligazione</b>	E' un titolo che rappresenta il prestito contratto presso il pubblico da una persona giuridica (Stato, Banche, Società per Azioni, ecc.), incorporando due diritti: la restituzione del valore nominale a scadenza e il pagamento degli interessi sull'importo (cedola).
<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>	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.

<b>Strumenti finanziari</b>	<p>Azioni ed altri titoli rappresentativi di capitale di rischio negoziabili sul mercato dei capitali; obbligazioni, titoli di Stato ed altri titoli di debito; quote di fondi comuni di investimento; titoli normalmente negoziati sul mercato monetario; qualsiasi altro titolo normalmente negoziato che permetta di acquisire gli strumenti indicati in precedenza e i relativi indici; i contratti "futures" su strumenti finanziari, su tassi di interesse, ecc.; i contratti di scambio a pronti e a termine su tassi di interesse, su valute, ecc.; i contratti a termine collegati a strumenti finanziari, a tassi di interesse, ecc.; i contratti di opzione per acquistare o vendere gli strumenti indicati in precedenza; le combinazioni di contratti o di titoli indicati in precedenza.</p> <p>La definizione puntuale è riscontrabile al comma 2 dell'art.1 del Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria – (D.Lgs. 58/1998 e succ. aggiornamenti).</p>
<b>Strumento finanziario dematerializzato</b>	<p>Dal 1° gennaio 1999 tutti i titoli quotati non possiedono più natura cartacea ma, attraverso il sistema accentrato Monte Titoli, ogni diritto viene garantito dalle scritture contabili tenute dall'intermediario finanziario (Banca) presso cui l'investitore ha depositato i propri titoli.</p>
<b>Utenze</b>	<p>Il servizio consente il pagamento delle fatture/bollette emesse da creditori in virtù di una convenzione in essere con la Banca (vedi elenco disponibile in filiale e/o consultabile online). In questi casi la commissione a carico del soggetto pagatore può risultare più favorevole rispetto a quanto previsto dal contratto del c/c di addebito.</p>
<b>Valore nominale</b>	<p>Per le azioni è la frazione di capitale sociale rappresentata da una azione.</p> <p>Per i titoli obbligazionari è il valore al quale l'emittente si è impegnato a rimborsare il titolo alla scadenza ed è l'importo su cui si calcolano gli interessi.</p>
<b>Valuta Forex</b>	<p>Valuta internazionale di regolamento corrispondente a 2 giorni lavorativi internazionali.</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>