

FOGLIO INFORMATIVO

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

Data aggiornamento 13 maggio 2019

SERVIZIO TITOLI A CUSTODIA E/O AMMINISTRAZIONE

Prodotto acquistabile esclusivamente online dal sito www.webank.it

BANCO BPM S.p.A.

Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 – 20121 Milano – Tel. 02 77001

Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 – 37121 Verona – Tel. 045 8675111

Sito internet: www.bancobpm.it E-mail: contattaci@bancobpm.it

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065

CHE COS'E' IL SERVIZIO TITOLI A CUSTODIA E/O AMMINISTRAZIONE

In base a tale contratto la Banca custodisce e/o amministra, per conto del Cliente, strumenti finanziari e titoli in genere, cartacei o dematerializzati (azioni, obbligazioni, titoli di Stato, quote di fondi comuni di investimento, ecc.). La Banca, in particolare, mantiene la registrazione contabile di tali strumenti, cura il rinnovo e l'incasso delle cedole, l'incasso degli interessi e dei dividendi, verifica i sorteggi per l'attribuzione dei premi o per il rimborso del capitale, procede, su incarico espresso del Cliente, a specifiche operazioni (esercizio del diritto di opzione, conversione, versamento di decimi) e in generale alla tutela dei diritti inerenti i titoli stessi. Nello svolgimento del servizio la Banca, su autorizzazione del Cliente medesimo, può subdepositare i titoli e gli strumenti finanziari presso organismi di deposito centralizzato ed altri depositari autorizzati.

Principali rischi tipici (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

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

CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE Fisse DI GESTIONE

Spese e diritti per titoli in custodia e/o amministrazione	
Spese di gestione e di amministrazione per Titoli di Stato	0,00 euro
Diritti di custodia e/o amministrazione per altri titoli	0,00 euro
Recupero Imposta di Bollo per intestatari di deposito titoli	Secondo normativa pro tempore vigente
1. Imposta di Bollo (1)	
Periodicità rendicontazione (2)	Annuale

(1) Il recupero dell'imposta di bollo segue la periodicità di invio della rendicontazione e viene addebitato con valuta ultimo giorno del periodo di rendicontazione.

(2) La periodicità di rendicontazione è fissata dalla Banca a trimestrale. Il Cliente ha la facoltà di richiedere il cambio della periodicità in mensile nelle modalità indicate sul sito.

SPESE VARIABILI DI GESTIONE

Recupero spese varie	
2. Spese di produzione ed Invio Documento Di Sintesi online	0,00 euro
3. Spese di produzione ed Invio Documento Di Sintesi cartaceo	0,00 euro
4. Spese per invio Estratto Conto Titoli	0,00 euro
5. Spese di invio per avvisi titoli in scadenza	0,00 euro
6. Spese di rendicontazione Capital Gain (D.Lgs 461/97)	0,00 euro
7. Spese di emissione biglietto per assemblea (escluso assemblee Banco BPM e Società del Gruppo)	0,00 euro
8. Spese per richiesta di rimborso doppia tassazione Paese su titoli esteri (tax refund)	130,00 euro
Spese accredito cedole e/o dividendi e/o rimborso titoli obbligazionari	
9. Spese di accredito cedole e rimborso titoli (escl. BOT/BTP)	0,00 euro
10. Spese di accredito dividendi	0,00 euro
Accredito cedole e/o rimborso Titoli di Stato Italia	
Recupero spese postali e varie per comunicazioni	0,00 euro
Operazioni sul capitale societario con incarico a Banco BPM o Monte Titoli	
11. Commissioni	0,00 euro
12. Recupero spese postali e varie non dom.te c/o la Banca	0,00 euro
13. Commissioni e spese	0,00 euro
14. Incasso cedole allo sportello - Per distinta d'incasso	0,00 euro
15. Dematerializzazione certificati azionari	104,00 euro
Trasferimento titoli ad altri intermediari ed emissione di certificati rappresentativi di quote di fondi	
16. Commissione per codice titolo	0,00 euro
17. Commissione per deposito	0,00 euro
18. Estinzione deposito titoli	0,00 euro
Rimborso Certificati di Deposito e Quote Fondi di Investimento emessi da altri Enti	
Spese per pratica	32,00 euro
Copie estratti conto titoli (semestri trascorsi)	
A deposito, per estratto conto	20,00 euro
Trasferimento ed autentica girata su azioni	
Commissione sul controvalore dell'operazione	3‰ con un importo minimo di 100,00 €
Copie dei modelli RAD	
19. Anni in corso	17,00 euro per modello
20. Anni trascorsi	17,00 euro per modello + richiesta 53,00 euro

VALUTE DI ACCREDITO (dalla data di pagamento, o valuta riconosciuti, da parte dell'Ente emittente)

Cedole obbligazioni italiane	gg. lavorativi successivi 2
Cedole obbligazioni estere	gg. lavorativi successivi 2
Rimborsi obbligazioni italiane	gg. lavorativi successivi 2
Rimborsi obbligazioni estere	gg. lavorativi successivi 2
Cedole e rimborsi Titoli di Stato	coincidente singoli decreti di emissione
Dividendi azionari titoli Italia	gg. lavorativi successivi 1
Dividendi azionari titoli esteri	gg. lavorativi successivi 1
Cedole e rimborsi di Certificati di Deposito emessi da altri Enti	gg. lavorativi successivi 1

CAMBIO APPLICATO IN CASO DI CONVERSIONE DELLA DIVISA

Cambio per acquisto divisa:

Quotazione di riferimento (circuito Reuters) rilevata al momento della negoziazione diminuito di uno spread di:

- massimo 0,50% per negoziazioni di Dollaro USA - Sterlina Gran Bretagna - Yen Giappone - Franco Svizzera - Dollaro Australia - Dollaro Canada - Corona Norvegia - Corona Svezia - Corona Danimarca - Dollaro Nuova Zelanda.

- massimo 1,50% per negoziazioni di Dollaro Hong Kong - Rand Sud Africa - Dollaro Singapore - Corona Rep.Ceca - Fiorino Ungheria - Renminbi Cina - Zloty Polonia - Lira Turchia.

NOTA BENE: Per le restanti divise la quotazione del cambio è pattuita fra le controparti istituzionali.

Cambio per vendita divisa:

Quotazione di riferimento (circuito Reuters) rilevata al momento della negoziazione aumentato di uno spread di:

- massimo 0,50% per negoziazioni di Dollaro USA - Sterlina Gran Bretagna - Yen Giappone - Franco Svizzera - Dollaro Australia - Dollaro Canada - Corona Norvegia - Corona Svezia - Corona Danimarca - Dollaro Nuova Zelanda.

- massimo 1,50% per negoziazioni di Dollaro Hong Kong - Rand Sud Africa - Dollaro Singapore - Corona Rep.Ceca - Fiorino Ungheria - Renminbi Cina - Zloty Polonia - Lira Turchia.

NOTA BENE: Per le restanti divise la quotazione del cambio è pattuita fra le controparti istituzionali.

TASSO DI CAMBIO

La conversione di Euro in altra divisa o viceversa verrà effettuata applicando il cambio quotato nel durante al momento della negoziazione.

Piattaforme trading	
Piattaforma T3 – canone mensile	30 Euro (gratuito con almeno 50 Euro di commissioni generate nel mese)
Piattaforma T3 NO FRAME – canone mensile	30 Euro (gratuito con almeno 50 Euro di commissioni generate nel mese)
Piattaforma T3 OPEN – canone mensile	30 Euro
Visual Trader versione Pro (integrata con piattaforma T3 No Frame) – canone mensile	30 Euro
Visual Trader versione Light (integrata con piattaforma T3 No Frame) – canone mensile	Gratuita
Integrazione eSignal con piattaforma T3 No Frame	Gratuita
Tecnologia PUSH su piattaforma web – canone mensile	3 Euro
Tecnologia PUSH su piattaforma T3, T3 No Frame – canone mensile	Maggiorazione di 5 Euro su informative Xetra, Euronext, LSE, IBEX, Nyse e Nasdaq
Analisi tecnica di rischio	
Adb master – canone mensile	Euro 7,00
Se si effettuano almeno 50 eseguiti di borsa a trimestre (**)	Servizio gratuito
Analisi Tecnica TraderMade Italia	Euro 3,00
Analisi Tecnica TraderMade Italia PLUS	Euro 5,00
Analisi Tecnica TraderMade Europa	Euro 3,00
Analisi Tecnica TraderMade USA	Euro 3,00
Analisi fondamentale, Previsionale e Comparativa (Consensus Reuters)	Gratuita
News Italia, Europa, America	Gratuite
Informativa e strumenti di analisi Fondi e Sicav	Gratuite
(*) Il costo effettivamente applicato potrebbe essere inferiore a quello riportato in presenza di deroghe a livello di rapporto.	
(**) Per eseguiti di borsa devono intendersi solo le operazioni di investimento effettuate al trimestre a mezzo Internet. Per operazioni di negoziazione, raccolta ordini e collocamento effettuate telefonicamente causa indisponibilità del servizio imputabile alla Banca, verranno applicate le commissioni Internet.	

Servizi informativa finanziaria a mezzo telephone banking (Sportello telefonico) disponibili all'attivazione	
Interrogazione movimenti titoli	Gratuita
Interrogazione movimenti ordini	Gratuita
Inquiry portafoglio dossier titoli	Gratuita
Esito disposizioni finanziarie	Gratuito

COMMISSIONI SERVIZI DI INVESTIMENTO

Mercato Azionario italiano	Commissioni generate nel mese precedente	Commissioni fisse	Commissioni variabili
MTA, TAH, AIM, ETF PLUS, azionario EuroTLX, HI – MTF	Fino a 500 Euro	12 Euro	0,19% (min. 2,75 Euro; max 18,90 Euro)
	Da 500 a 1.000 Euro	8 Euro	0,17% (min. 2,75 Euro; max 12,90 Euro)
	Da 1.000 a 1.500 Euro	6 Euro	0,15% (min. 2,75 Euro; max 9,90 Euro)
	Da 1.500 a 2.000 Euro	4 Euro	0,13% (min. 2,75 Euro; max 6,90 Euro)
	Oltre 2.000 Euro	2,75 Euro	2,75 Euro

Alle commissioni di negoziazione su titoli azionari emessi da società italiane, come previsto dalla Legge 24 Dicembre 2012 n. 228 e successive modificazioni, occorre aggiungere le tasse fisse pari a 0,10% del controvalore netto tra acquisti e vendite di ogni singola giornata di Borsa.

Mercato Obbligazionario	Commissioni generate nel mese precedente	Commissioni fisse	Commissioni variabili
EUROTLX , MOT, ExtraMOT, Hi-MTF, Akros IS, Obbligazioni OTC	Fino a 500 Euro	12 Euro	0,19% (min. 2,75 Euro; max 18,90 Euro)
	Da 500 a 1.000 Euro	8 Euro	0,17% (min. 2,75 Euro; max 12,90 Euro)
	Da 1.000 a 1.500 Euro	6 Euro	0,15% (min. 2,75 Euro; max 9,90 Euro)
	Da 1.500 a 2.000 Euro	4 Euro	0,13% (min. 2,75 Euro; max 6,90 Euro)
	Oltre 2.000 Euro	2,75 Euro	2,75 Euro

Mercato Azionario Europeo	Commissioni generate nel mese precedente	Commissioni fisse	Commissioni variabili
Germania Xetra, Euronext Francia – Olanda – Belgio, Portogallo, Ibex Spagna	Fino a 500 Euro	12 Euro*	0,19% (min. 2,75 Euro; max 18,90 Euro)*
	Da 500 a 1.000 Euro	8 Euro*	0,17% (min. 2,75 Euro; max 12,90 Euro)*
	Da 1.000 a 1.500 Euro	6 Euro*	0,15% (min. 2,75 Euro; max 9,90 Euro)*
	Da 1.500 a 2.000 Euro	4 Euro*	0,13% (min. 2,75 Euro; max 6,90 Euro)*
	Oltre 2.000 Euro	2,75 Euro*	2,75 Euro*

***su ciascun ordine eseguito sui mercati azionari esteri europei è applicata una maggiorazione di 9 euro per spese e diritti fissi.**

Alle commissioni di negoziazione su titoli azionari emessi da società francesi, come previsto dalla normativa French Amended Finance Bill del 14 marzo 2012 L. 2012-354 e successive modificazioni, occorre aggiungere le tasse fisse pari a 0,2% del controvalore netto tra acquisti e vendite di ogni singola giornata di Borsa.

Mercato Azionario del Regno Unito	Commissioni generate nel mese precedente	Commissioni fisse	Commissioni variabili
LSE	Fino a 500 Euro	12,5 GBP	12,5 GBP
	Da 500 a 1.000 Euro	12,5 GBP	12,5 GBP
	Da 1.000 a 1.500 Euro	10 GBP	10 GBP
	Da 1.500 a 2.000 Euro	10 GBP	10 GBP
	Oltre 2.000 Euro	7,5 GBP	7,5 GBP

Alle commissioni di negoziazione sull'Azionario Regno Unito occorre aggiungere le Tasse fisse pari a 0,5% del controvalore per soli ordini in acquisto.

Mercato Azionario Americano	Commissioni generate nel mese precedente	Commissioni fisse	Commissioni variabili
Nasdaq, Nyse	Fino a 500 Euro	15,9 USD	15,9 USD
	Da 500 a 1.000 Euro	12,9 USD	12,9 USD
	Da 1.000 a 1.500 Euro	9,9 USD	9,9 USD
	Da 1.500 a 2.000 Euro	6,9 USD	6,9 USD
	Oltre 2.000 Euro	6,9 USD	6,9 USD

Mercato Sedex	Commissioni generate nel mese precedente	Commissioni fisse	Commissioni variabili
Commissioni per eseguito	Fino a 500 Euro	12 Euro	0,19% (min. 2,75 Euro; max 18,90 Euro)
	Da 500 a 1.000 Euro	8 Euro	0,17% (min. 2,75 Euro; max 12,90 Euro)
	Da 1.000 a 1.500 Euro	6 Euro	0,15% (min. 2,75 Euro; max 9,90 Euro)
	Da 1.500 a 2.000 Euro	4 Euro	0,13% (min. 2,75 Euro; max 6,90 Euro)
	Oltre 2.000 Euro	2,75 Euro	2,75 Euro

Strumenti derivati	Commissione per lotto eseguito		
Commissioni generate nel mese precedente	Derivati Gruppo A	Derivati Gruppo B	Derivati Gruppo C
Fino a 500 Euro	9 Euro	5,90 Euro	3,90 Euro
Da 500 a 1.000 Euro	5,90 Euro	3,90 Euro	1,90 Euro
Da 1.000 a 1.500 Euro	5,90 Euro	3,90 Euro	1,90 Euro
Da 1.500 a 2.000 Euro	3 Euro	3 Euro	1,90 Euro
Oltre 2.000 Euro	3 Euro	3 Euro	1,90 Euro

Mercato	Derivati Gruppo A	Derivati Gruppo B	Derivati Gruppo C
IDEM	FTSE MIB Future	FTSE MIB Options Opzioni su azioni (1) FTSE ITALIA PIR Mid Cap Future	MiniFTSE MIB Future MiniFTSE 100 Future Stock Future
EUREX	Dax Future Bund, Bobl, Schatz, Buxl, BTP Long - Short - Mid Term Futures, OAT Futures	DJ Eurostoxx 50 Futures, DjStoxx50, DJSettoriali, DJTitan30 Option Dax - Option Dj EuroStoxx 50 - Bund - Bobl - Schatz MDax Future - VSTOXX Future - Options Long Euro-BTP Futures	Mini - Dax Future
CME	Nikkei 225 Dollar based Energy Futures 5/10/30 Year Treasury Futures Agricultural Futures (2) Metal Futures (CME) Bitcoin Future	Eurodollaro 3 mesi Futures E-mini nasdaq100 - E mini S&P500 Futures Mini Dow Jones Futures E-MiniS&P MID 400, E- miniS&P SMCAP 600 Euro/Dollaro FX - E-mini Euro/Dollaro FX Futures Futures su Cambi (British Pound, Canadian Dollar, Australian Dollar, Swiss Franc) - miNY Gold, miNY Silver, e-mini S&P 500 option, Euro/USD option - e- mini S&P 500 weekly option - E-mini NASDAQ 100 options	E-Micro EUR/USD E-Micro AUD/USD E-Micro GBP/USD E-micro Gold Futures Micro e-mini S&P 500 Futures Micro e-mini Nasdaq 100 Futures Micro e-mini DJIA Futures
eCBOT	Metal Futures(CBOT)	-	-
LIFFE	FTSE 100 Index Futures Long Gilt Futures	CAC40 Futures AEX Futures	-

(1) Costo/Indennizzo di 50 EUR per ogni esercizio, qualora il conto risulti incapiente di titoli e/o liquidità, salvo il caso in cui l'inadempimento non comporti ulteriori penali o spese di terzi che verranno addebitate al Cliente.

(2) Per gli strumenti in oggetto è prevista una commissione minima pari a 5,90 Euro per lotto eseguito.

Marginazione overnight	
- Costo attivazione	gratuito
- Fees per operatività short overnight (1)	Tasso di remunerazione del prestito giornaliero pubblicato nell'area privata del Sito.
- Tasso d'interesse per operatività long overnight (2)	Tasso BCE (in vigore alla data di determinazione degli interessi) + spread del 5%
- Commissione per mancata ricopertura Obbligazioni entro i termini previsti	MOT-EuroTLX-HiMTF: 150 Euro

Per ogni ordine di acquisto o vendita overnight eseguito sono applicate le condizioni previste dal proprio profilo commissionale.

(1) Per le operazioni di Short Selling Overnight è dovuto alla Banca un tasso di remunerazione del prestito titoli giornaliero che, relativamente ad ogni singolo titolo, sarà aggiornato e pubblicato tempestivamente nell'area privata del Sito.

Il prestito titoli è applicato al controvalore dell'operazione. Le fees saranno addebitate sino alla data di regolamento di chiusura dell'operazione.

(2) Per le operazioni Long Overnight è dovuto alla Banca un interesse giornaliero determinato sulla base dell'importo finanziato dedotti i margini relativi all'operazione.

L'addebito degli interessi giornalieri verrà effettuato a decorrere dal giorno di regolamento dell'operazione di apertura e sino al giorno di regolamento della chiusura dell'operazione.

Marginazione intraday	
- Costo attivazione	gratuito
- Spese fisse per trasformazione posizione intraday in overnight	10 euro
- Commissione mancata ricopertura entro gli orari previsti	Sedex: 100 Euro MTA (no TAH): 50 Euro MTA, MOT, EuroTLX e titoli esteri: 150 Euro + 0,2% del controvalore investito IDEM, Eurex, Liffe: 50 Euro per contratto CME, CBOT: 50 Usd per contratto

FONDI E SICAV	
- Commissioni di Sottoscrizione, rimborso, switch e gestione e altri costi	Come da prospetto singolo fondo

Commissione applicata sui BOT sottoscritti in sede asta (*) (**)	
Con durata residua pari o inferiore a 80 giorni	0,03%
Con durata residua compresa tra 81 e 140 giorni	0,05%
Con durata residua compresa tra 141 e 270 giorni	0,10%
Con durata residua pari o superiore a 271 giorni	0,15%

(*) in applicazione D.M. 15/01/2015 "Decreto per la trasparenza nel collocamento dei Titoli di Stato"

(**) se il prezzo medio ponderato risultante dalle operazioni d'asta è inferiore a 100, ma il prezzo totale di vendita, comprensivo della commissione e dell'imposta sostitutiva, risulta superiore a 100, l'importo della commissione è ridotto in modo da garantire alla clientela un onere comunque non superiore a 100 euro, per ogni 100 euro di capitale sottoscritto;

Se il prezzo medio ponderato risultante dalle operazioni d'asta è pari o superiore a 100, non viene applicato alla clientela alcuna commissione per la sottoscrizione.

Sottoscrizione Titoli di Stato (BTP, BTPi, CCT E CTZ) e altri titoli obbligazionari

BTP, BTPi, CCT E CTZ	gratuito
----------------------	----------

SERVIZI DI INFORMATIVA FINANZIARIA

ADB Master - canone mensile	7 euro (gratuito per almeno 50 eseguiti)
Analisi Tecnica TraderMade Italia	3 Euro
Analisi Tecnica TraderMade Italia PLUS	5 Euro
Analisi Tecnica TraderMade Europa	3 Euro
Analisi Tecnica TraderMade USA	3 Euro
Analisi fondamentale, Previsionale e Comparativa (Consensus Reuters)	Gratuita
News Italia, Europa, America	Gratuite
Informativa e strumenti di analisi Fondi e Sicav	Gratuite

	TEMPO REALE	TEMPO DIFFERITO
	Canone mensile	Canone mensile
Quotazioni ITALIA (MTA, MOT, SEDEX, ETF PLUS, IDEM)	Gratis	Gratis
Quotazioni EuroTLX	Gratis	Gratis
Quotazioni NYSE	5 euro (gratuito con almeno 150 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni NASDAQ	5 euro (gratuito con almeno 150 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni IBEX (Indice IBEX35)	10 euro (gratuito con almeno 200 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni Euronext Francia, Belgio, Amsterdam (Indici SBF, BEL20, AEX25)	10 euro (gratuito con almeno 200 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni LSE (Indice FTSE 100)	10 euro (gratuito con almeno 200 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni XETRA	20 euro (gratuito con almeno 250 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni FUTURES EUREX (Book Level II)	20 euro (gratuito con almeno 300 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni FUTURES Euronext LIFFE (Book Level II)	20 euro (gratuito con almeno 300 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni FUTURES USA CME (Book Level II)	5 euro (gratuito con almeno 100 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni NYMEX	5 euro (gratuito con almeno 100 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni COMEX	5 euro (gratuito con almeno 100 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis
Quotazioni FUTURES USA eCBOT (Book Level II)	5 euro (gratuito con almeno 100 euro di commissioni generate nel mese)	Gratis

OPERATIVITÀ TELEFONICA

Trading telefonico – maggiorazione per eseguito (1) (2)	5 Euro
Richiesta telefonica quotazioni titoli azionari Mercato a pagamento	0 Euro a chiamata (max. 5 titoli)
(1) Non verrà addebitato nessun costo in caso di backup telefonico a causa di fermo tecnologico. (2) La commissione telefonica è applicata solo per ordini eseguiti sui mercati cash.	

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il Contratto è a tempo indeterminato e ciascuna parte può recedervi in qualunque momento. Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto per iscritto ed avrà efficacia dal momento in cui la Banca riceverà tale comunicazione e sarà trascorso un ragionevole termine per provvedere alla chiusura del rapporto. Il recesso della Banca sarà esercitato mediante comunicazione scritta ed è efficace decorsi 10 giorni dal momento in cui il Cliente ne riceve la relativa comunicazione. Restano impregiudicati gli ordini impartiti anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso, compresi quelli ancora in corso di esecuzione. Il Cliente avrà cura di dare adeguate disposizioni alla Banca al fine di chiudere tutte le posizioni prima della data in cui il recesso produce i suoi effetti.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

5 giorni, salvo i tempi necessari per l'eventuale trasferimento.

Procedure di reclamo e ricorso

Il Cliente può presentare alla Banca un reclamo relativamente ai Servizi/Prodotti disciplinati dal presente Contratto, per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Gestione Reclami Banco BPM S.p.A. - Via Polenghi Lombardo,13 – 26900 Lodi) o per via telematica (indirizzando un messaggio di PEC a reclami@pec.bancobpm.it o di posta elettronica a reclam@bancobpm.it). La Banca deve rispondere:

- entro 30 giorni dalla data del ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari, diversi dai Servizi di pagamento;
- entro 15 Giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a Servizi di pagamento. 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.

La Banca risponde al reclamo mediante comunicazione su supporto cartaceo o altro supporto durevole (ad es. pdf o email o PEC).

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo entro i termini sopra indicati, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), anche attraverso la piattaforma europea "Online Dispute Resolution" ("Piattaforma ODR") accessibile al seguente link elettronico: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=IT>, in caso di contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione. Per sapere come rivolgersi all'ABF il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, può recarsi presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure può rivolgersi direttamente alla Banca.

Il Cliente, in alternativa al ricorso all'ABF può attivare una procedura di mediazione ai sensi dell'art. 5, comma 1, del D.lgs. 4 marzo 2010 n. 28. La procedura di mediazione può essere esperita, singolarmente dal Cliente o in forma congiunta con la Banca, innanzi al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it). Resta impregiudicata la facoltà del Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

Se il Cliente intende rivolgersi all'Autorità giudiziaria per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del presente Contratto o di un diverso contratto successivamente concluso con la Banca deve preventivamente, ove previsto dalla legge pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure esperire la procedura di mediazione secondo quanto previsto dai precedenti commi.

Ai fini dell'esperimento della procedura di mediazione di cui ai precedenti commi, la Banca ed il Cliente possono concordare, anche successivamente alla conclusione del presente Contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario o dall'ABF, purché iscritto nell'apposito registro degli organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia ai sensi del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28.

Indipendentemente dalla presentazione di un reclamo alla Banca o dalle procedure di mediazione sopra descritte, il Cliente, per istanze afferenti il riesame degli iter di concessione del credito, può rivolgersi alla Prefettura territoriale competente, utilizzando i moduli che potrà scaricare dai siti www.interno.it e www.tesoro.it ed inviare alla Prefettura territoriale competente a mezzo raccomandata o a mezzo posta elettronica. In particolare si informa il Cliente che può rivolgersi, ai sensi dell'art. 27-bis, comma 1-quinquies, del D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27, al Prefetto affinché questo segnali all'Arbitro Bancario Finanziario, espletata la procedura di legge, specifiche problematiche relative ai comportamenti della Banca in sede di valutazione del merito di credito del Cliente (es. mancata erogazione, mancato incremento o revoca di un finanziamento, inasprimento delle condizioni applicate). A tal fine il Cliente deve presentare istanza al prefetto secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione degli Interni. Rimane fermo il diritto del Cliente di adire direttamente l'ABF, secondo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il prefetto non abbia trasmesso la segnalazione.

Il Cliente, le associazioni che lo rappresentano e le altre parti interessate possono presentare esposti alla Banca d'Italia, impregiudicato il loro diritto di adire la competente Autorità Giudiziaria, di presentare reclami e di attivare la procedura di mediazione di cui ai precedenti commi.

Ulteriori informazioni in merito alle procedure di reclamo, alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie e alla procedura di mediazione sono pubblicate sul Sito.

LEGENDA

Spese accredito dividendi-cedole	Commissione per l'accredito periodico delle cedole e dei dividendi
Commissione trasferimento per codice titolo	Commissione calcolata per singolo codice di titolo
Commissione di trasferimento per dossier	Commissione calcolata per ogni dossier trasferito
Periodicità rendicontazione	Annuale. Il Cliente ha la facoltà di richiedere il cambio della periodicità in mensile, trimestrale, semestrale nelle modalità indicate sul sito.
Richiesta rimborso doppia tassazione Paese su titoli esteri (tax refund)	Per ogni richiesta di rimborso la Banca addebita le relative spese una volta ricevuta tutta la documentazione necessaria per l'inoltro della richiesta alla Depositaria Estera. Le spese vengono addebitate a prescindere dall'accoglimento della richiesta di rimborso. Verifica nell'apposita sezione le modalità per richiedere il rimborso.