

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### SERVIZI ESTERO BASE

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

#### COSA SONO I SERVIZI ESTERO BASE

L'operatività relativa ai 'Servizi Estero BASE' è quella riconducibile, sotto il profilo contrattuale, al rapporto di conto corrente, residente ovvero non-residente, al quale si appoggia per i profili operativi. Tali servizi sono regolamentati dalle 'Norme che regolano e Servizi di Pagamento', dalle 'Norme generali del rapporto di conto', dalle 'Norme che regolano il conto corrente bancario' e dalle 'Norme che regolano gli affidamenti in conto corrente'.

Indice Servizi Estero 'BASE':

1. Commissioni di intervento;
2. Bonifici estero in entrata e Disposizioni di pagamento tramite bonifico ;
3. Negoziazione SBF assegni estero e travelers cheques.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

##### COMMISSIONI DI INTERVENTO <sup>1</sup>

La commissione di intervento è una commissione applicata dalla banca 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 e travelers cheques;

▪ COMM.PER OPERAZIONI CON NEGOZIAZIONE - PERMILLARE	2,000000	%
▪ COMM.PER OPERAZIONI CON NEGOZIAZIONE - IMP. MINIMO	3,50	€
▪ COMM.PER OPERAZIONI SENZA NEGOZIAZIONE - PERMILLARE	2,000000	%
▪ COMM.PER OPERAZIONI SENZA NEGOZIAZIONE - IMP. MINIMO	3,50	€
▪ COMM.PER OPERAZIONI IN EUR SU C/C IN EUR - PERMILLARE	2,000000	%
▪ COMM.PER OPERAZIONI IN EUR SU C/C IN EUR - IMP. MINIMO	3,50	€

<sup>1</sup> La voce si riferisce sia all'accredito di operazioni con conversione non soggette alla Direttiva UE 2015/2366, sia all'accredito di bonifici con conversione tra divise extra EEA o tra divisa EEA e divisa extra EEA

## BONIFICI ESTERO IN ENTRATA

Il bonifico è un ordine di trasferimento di fondi, in euro o in divisa, disposto da un soggetto (ordinante) a favore di un altro soggetto (beneficiario) eseguito tramite banca.

L'ordine di bonifico può essere disposto presso lo sportello per iscritto (ordine "cartaceo"), mediante supporto magnetico (utilizzando tracciati standard CBI) oppure tramite canale telematico ("pay-ord") se il cliente ha già sottoscritto un contratto di multicanalità.

L'ordine di bonifico deve contenere obbligatoriamente l'indicazione del codice IBAN del beneficiario e il BIC (Bank Identifier Code) della banca del beneficiario.

Per i bonifici da eseguire in euro o divisa verso paesi non UE, è consigliabile che l'ordine contenga oltre all'indicazione dell'eventuale conto anche il nominativo della relativa banca d'appoggio.

Una incompleta indicazione o una inesattezza di tali coordinate può pregiudicare il buon esito del bonifico.

Le condizioni economiche sotto riportate non comprendono eventuali spese e commissioni reclamate a qualsiasi titolo da banche corrispondenti. Pertanto, in tale evenienza, detti oneri saranno recuperati separatamente nei confronti del cliente.

### Spese

▪ BONIFICO SEPA	10,50	€
Per il "Conto Multidivisa" il bonifico sepa non è disponibile		
▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN EURO	0,00	€
▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN DIVISA	15,00	€

### Valute

▪ ACCR.BONIFICI NO CONVERSIONE O CONVERSIONE TRA DIVISE EEA-NR.GG	0	
▪ ACCR.BONIFICI NO CONVERSIONE O CONVERSIONE TRA DIVISE EEA-TIP.GG	LAVORATIVI	
▪ ACCRED.OPERAZ. NON SOGGETTE DIR.UE 2015/2366 SENZA CONV.-NR.GG	4	
▪ ACCRED.OPERAZ.NON SOGGETTE DIR. UE 2015/2366 SENZA CONV.-TIPO GG	LAVORATIVI	
▪ ACCREDITO OPERAZIONI CON CONVERSIONE - NR. GG <sup>2</sup>	4	
▪ ACCREDITO OPERAZIONI CON CONVERSIONE - TIPO GG <sup>3</sup>	LAVORATIVI	

## DISPOSIZIONI DI PAGAMENTO TRAMITE BONIFICO

Per le spese relative a bonifici sull'Estero soggetti a Regolamento CE 924/2009 valgono le condizioni espresse nella sezione "BONIFICI" delle condizioni di conto corrente.

### Spese bonifici cartacei (opzione spese SHA) <sup>4</sup>

▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN EURO	15,50	€
▪ BONIFICO EXTRA SEPA CON EMISSIONE ASSEGNO IN EURO/DIVISA	20,00	€
▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN EURO/DIVISA TRA CLIENTI BANCA	15,50	€
▪ BONIFICO EXTRA SEPA IN DIVISA	20,00	€

<sup>2</sup> La voce si riferisce sia all'accredito di operazioni con conversione non soggette alla Direttiva UE 2015/2366, sia all'accredito di bonifici con conversione tra divise extra EEA o tra divisa EEA e divisa extra EEA

<sup>3</sup> La voce si riferisce sia all'accredito di operazioni con conversione non soggette alla Direttiva UE 2015/2366, sia all'accredito di bonifici con conversione tra divise extra EEA o tra divisa EEA e divisa extra EEA

<sup>4</sup> Per i bonifici con opzione OUR il costo vivo reclamato dalla banca destinataria è addebitato separatamente.

**Spese bonifici pay-ord (opzione spese SHA) <sup>5</sup>**

▪ PAY-ORD EXTRA SEPA IN EURO	15,50	€
▪ PAY-ORD EXTRA SEPA IN EURO/DIVISA TRA CLIENTI BANCA	15,50	€
▪ PAY-ORD EXTRA SEPA IN DIVISA	20,00	€

**Penali assenza IBAN-BIC**

▪ PENALE ASSENZA IBAN/BIC SU BONIFICI SEPA Per il "Conto Multidivisa" il bonifico sepa non è disponibile	2,00	€
▪ PENALE ASSENZA IBAN/BIC SU BONIFICI EXTRA SEPA	10,00	€

**Valute**

▪ ADDEBITO BONIFICI DISPOSTI - NR. GIORNI	0
▪ ADDEBITO BONIFICI DISPOSTI - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE

**NEGOZIAZIONE SBF ASSEGNI ESTERO E TRAVELERS CHEQUES**

Il servizio consente di incassare assegni (bancari, circolari, turistici) tratti sulle casse di altre banche estere espressi in euro o in altre divise. L'importo degli assegni è accreditato sul conto corrente salvo buon fine (s.b.f.), pertanto il correntista acquista la disponibilità della somma solo dopo che il titolo è stato effettivamente pagato. In aggiunta ai consueti rischi collegati all'incasso di assegni, nel caso di assegni estero va tenuto presente anche il rischio paese, cioè l'impossibilità di concludere l'intermediazione in divisa estera a causa di situazioni politiche, calamità naturali ecc. che interessano il paese di riferimento.

Per assegni "piazzati" si intendono gli assegni emessi nella divisa avente corso legale nel paese trassato. Per assegni "non piazzati" si intendono gli assegni emessi in una divisa diversa da quella avente corso legale nel paese trassato.

Lo stesso servizio consente di gestire anche la negoziazione salvo buon fine di assegni bancari tratti dalla clientela sul proprio conto corrente, espressi in Euro o altra divisa e presentati per la negoziazione s.b.f. da Istituti di Credito ubicati all'estero. Alla ricezione dei titoli, l'importo è riconosciuto alla Banca Estera presentatrice, o alla sua intermediaria designata, salvo buon fine; pertanto, tali assegni di conto corrente possono essere restituiti al presentatore estero impagati entro i termini previsti, qualora ricorrano i presupposti per tale azione. I rischi correlati all'emissione di assegni destinati a circolare all'estero sono principalmente la sicurezza delle modalità di invio all'estero e la garanzia dell'incasso da parte dell'effettivo beneficiario, in particolare in paesi con elevata criminalità.

Le condizioni economiche sotto riportate non comprendono eventuali spese e commissioni reclamate a qualsiasi titolo da banche corrispondenti. Pertanto, in tale evenienza, detti oneri saranno recuperati separatamente nei confronti del cliente.

**Assegni esteri sbf**

▪ SPESA PER DISTINTA PRES.ASS.SBF IN EUR O DIV.(PROPRI O DI TERZI)	13,00	€
▪ SPESA PER ASSEGNO NEGOZIATO E RESO INSOLUTO	20,00	€

**Valute<sup>6</sup>**

▪ ACCREDITO ASSEGNO ESTERO "PIAZZATO" IN EURO - NR GIORNI	17
▪ ACCREDITO ASSEGNO ESTERO "PIAZZATO" IN EURO - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE
▪ ACCREDITO ASSEGNO ESTERO "NON PIAZZATO" IN EURO - NR GIORNI	17
▪ ACCREDITO ASSEGNO ESTERO "NON PIAZZATO" IN EURO - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE

<sup>5</sup> Per i bonifici con opzione OUR il costo vivo reclamato dalla banca destinataria è addebitato separatamente.

<sup>6</sup> Nel calcolo dei giorni valuta lavorativi viene utilizzato il calendario forex.

▪ ACCREDITO ASSEGNO ESTERO "NON PIAZZATO" IN DIVISA - NR GIORNI	17
▪ ACCREDITO ASSEGNO ESTERO "NON PIAZZATO" IN DIVISA - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE
▪ ACCREDITO ASSEGNO ESTERO "PIAZZATO" IN DIVISA - NR GIORNI	17
▪ ACCREDITO ASSEGNO ESTERO "PIAZZATO" IN DIVISA - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE
▪ ACCREDITO ASS. ESTERO SU BK ITALIANA IN EUR/DIV - NR GIORNI	10
▪ ACCREDITO ASS. ESTERO SU BK ITALIANA IN EUR/DIV - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE
▪ NEGOZIAZIONE TRAVELERS CHEQUES - NR. GIORNI	4
▪ NEGOZIAZIONE TRAVELERS CHEQUES - TIPO GIORNI	LAVORATIVI DA DATA CONTABILE

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

1. Il Cliente e la Banca hanno diritto di recedere dal contratto di conto corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di estinzione, dandone comunicazione in forma scritta, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. Il recesso dichiarato dal Cliente ha effetto immediato, fatto salvo quanto indicato al successivo punto 4. Nel caso di recesso della Banca sarà dovuto al Cliente un preavviso di 15 giorni e, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "Cliente al dettaglio" e "consumatore", un preavviso non inferiore a due mesi.

E' fatto salvo il diritto per la Banca di recedere dal contratto, in deroga al termine di due mesi sopra esposto, dandone comunicazione al Cliente con il preavviso di almeno un giorno, qualora ricorra un giustificato motivo.

Il recesso dal contratto provoca la chiusura del conto corrente; il Cliente è pertanto tenuto in ogni caso di recesso a:

- riconsegnare alla Banca tutti gli strumenti di pagamento connessi al rapporto che siano ancora in suo possesso;
- rimborsare tutti gli importi che risultino a credito della Banca.

2. Qualora la Banca receda dal contratto di conto corrente, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al comma precedente. Ove la revoca riguardi soltanto la convenzione di assegno, la Banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella ora indicata. Resta salvo ogni diverso effetto della revoca dell'autorizzazione ad emettere assegni disposta ai sensi dell'art. 9 della legge 15 dicembre 1990, n. 386 e successive integrazioni e/o modificazioni.

3. Qualora il Cliente receda dal contratto di conto corrente, la Banca, fermo restando quanto disposto al comma precedente, non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al primo comma del presente articolo; ove la revoca riguardi soltanto la convenzione di assegno, la Banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella ora indicata.

4. In deroga a quanto previsto nel primo e nel terzo comma del presente articolo, il Cliente, nell'esercitare il diritto di recedere dal contratto, può per iscritto – al fine di disciplinare secondo le proprie esigenze gli effetti del recesso sugli ordini impartiti e sugli assegni tratti – comunicare alla Banca un termine di preavviso ovvero indicare alla stessa gli ordini e gli assegni che intende siano onorati, purché impartiti o tratti in data anteriore al momento in cui il recesso medesimo è divenuto operante.

5. L'esecuzione degli ordini ed il pagamento degli assegni di cui ai commi precedenti vengono effettuati dalla Banca entro i limiti di capienza del conto.

6. Il recesso dalla convenzione di assegno esercitato da uno dei contestatari o dalla Banca nei confronti dello stesso lascia integra la convenzione verso gli altri contestatari, qualora sia prevista la facoltà per i contitolari di compiere operazioni separatamente.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto**

1. La Banca provvede a chiudere il rapporto di conto corrente entro 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data in cui il recesso è divenuto operante.
2. Sugli importi dovuti e non pagati alla data di chiusura del rapporto, saranno dovuti alla Banca gli interessi di mora.

### **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>Assegni "piazzati" e "non piazzati"</b>	Per assegni "piazzati" si intendono gli assegni emessi nella divisa avente corso legale nel paese trassato. Per assegni "non piazzati" si intendono gli assegni emessi in una divisa diversa da quella avente corso legale nel paese trassato.
<b>BIC (Business Identifier Code)</b>	Codice d'identificazione delle istituzioni finanziarie e delle società, a livello internazionale, avente lo scopo di agevolare l'elaborazione automatizzata dei messaggi scambiati all'interno del circuito Swift
<b>Bonifico - SEPA</b>	Con il bonifico SEPA ordinario, la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.  Nell'ambito dei bonifici SEPA si distingue il bonifico istantaneo, di cui allo Schema SEPA Instant Credit Transfer, in cui la conferma della messa a disposizione dei fondi avviene in tempo reale, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, entro 10 secondi dal momento della ricezione della conferma dell'Ordine da parte del Prestatore di Servizi di pagamento dell'Ordinante. Una volta ricevuto dalla Banca, l'ordine di bonifico istantaneo non può essere revocato. I limiti massimi previsti sono i seguenti: 15.000 euro per i bonifici in

	uscita; 100.000 euro per i bonifici in entrata.
<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>Commissioni di intervento</b>	Commissioni applicate per l'elaborazione delle operazioni di pertinenza estero di qualsiasi natura.
<b>Direttiva UE 2015/2366</b>	Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno.
<b>Divisa estera</b>	Moneta diversa da quella della banca negoziatrice (ad esempio dollari USA).
<b>EEA</b>	European Economic Area: identifica tutti i paesi dell'Unione Europea più Islanda, Liechtenstein e Norvegia.
<b>IBAN</b>	L'International Bank Account Number, più noto nella forma abbreviata IBAN, è uno standard internazionale utilizzato per identificare un'utenza bancaria. E' un codice di 27 lettere e numeri, composto da CIN, ABI/CAB e numero di conto corrente. Il codice IBAN (International Bank Account Number) è definito a livello internazionale e consiste in: 2 lettere rappresentanti la Nazione (IT per l'Italia) 2 cifre di controllo il codice BBAN nazionale. Per l'Italia il BBAN è stato fissato a 23 caratteri prevedendo un carattere (solo lettera per l'Italia) per il CIN, 5 (numeri) per l'ABI, 5 (numeri) per il CAB e 12 cifre (alfanumeriche) per il conto corrente.
<b>Negoziazione / Arbitraggio</b>	Trasformazione di una divisa in altra divisa disponibile sul mercato (compreso l'euro).
<b>Paesi Unione Europea</b>	Austria, Belgio, Bulgaria, Cechia, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria
<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>Tasso di cambio (fonte di riferimento)</b>	Indica la fonte di riferimento del tasso di cambio (ad esempio, listino cambi presso la filiale).
<b>Valuta Forex</b>	Valuta internazionale di regolamento corrispondente a 2 giorni lavorativi internazionali.