

# Norme di Banca Mediolanum

Fascicolo informativo dei servizi accessori  
relativo al conto corrente denominato  
"Conto Mediolanum – Edizione 2"

1 Agosto 2025



# Indice

Foglio Informativo – Servizio di banca diretta telefonica e telematica	3
Foglio Informativo – Servizio di incassi e pagamenti offerto ai consumatori	7
Foglio Informativo – Servizio di acquisto e vendita di valuta estera	17
Foglio Informativo – Servizio di Deposito a Tempo	19
Foglio Informativo – Servizio di Deposito Titoli a custodia/amministrazione	23
Foglio Informativo Servizio di Carte di Debito – Mediolanum Card (Mastercard)	29
Foglio Informativo – Servizio Carta di credito Nexi (Mediolanum Credit Card, Mediolanum Credit Card Prestige)	35

# Foglio Informativo – Servizio di banca diretta telefonica e telematica

## Informazioni sulla banca

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci, Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) – Telefono: +39 02 90 491 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: [bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it) – Email: [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it) – Sito Internet: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) – Numero iscrizione all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia: 5343 – Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari numero 3062 – Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale euro 600.698.453,40 i.v. – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum – Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando dall'Italia al Numero Verde gratuito 800 107 107; dall'estero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell'operatore telefonico).

## Dati del soggetto che entra in contatto con il cliente in caso di offerta fuori sede

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Sede \_\_\_\_\_

Telefono/e-mail \_\_\_\_\_

Iscrizione ad Albi o elenchi \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

## Che cos'è il servizio di Banca Diretta

Il servizio di Banca Diretta telefonica e telematica consente al Cliente, tramite la rete telefonica o telematica, di consultare e/o disporre operazioni sui rapporti intrattenuti con la Banca. Secondo gli orari, le tipologie di operazioni richieste ed il mezzo tecnico utilizzato, il Cliente potrà avvalersi di un operatore della Banca, ovvero di strumenti automatici. Il Cliente accede al servizio attraverso l'utilizzo di codici (codice cliente, 1 codice segreto, il codice segreto e codice B.Med) forniti dalla Banca.

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- rischi connessi all'utilizzo di reti telematiche e telefoniche per la trasmissione dei dati come la perdita, l'alterazione o la diffusione di informazioni ascrivibili a difetti di funzionamento, caso fortuito, fatto di terzi;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi dei codici segreti, 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 dei codici, nonché la massima riservatezza nell'uso dei medesimi. Nei casi di smarrimento e sottrazione, il Cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco dei codici secondo le modalità contrattualmente previste.

## Conto Mediolanum – Edizione 2 – Condizioni Economiche (valori espressi in euro)

### Oneri vari per il Cliente

Descrizione	Valore
Canone servizio telefonico, Internet	0,00 €
Telefonata a Banking Center 800 107 107	0,00 €
Servizio Alert di sicurezza <sup>(1)</sup> : via SMS	0,00 €

(1) Il servizio comprende: la conferma di eseguito bonifico – SEPA e bonifico – extra SEPA, l'addebito dei prelievi di contante e dei pagamenti di importo superiore a 50,00 euro, l'addebito relativo al pagamento/emissione assegni, le operazioni di accesso alla posizione sul sito di Internet Banking e la modifica dei codici segreti. L'alert in caso di addebito dei prelievi e dei pagamenti di importo superiore a 50,00 euro sarà inviato in ogni caso via SMS.

Descrizione	Valore
Servizio Alert di sicurezza <sup>(2)</sup> : via notifiche push	0,00 €
Servizio Alert informativo: tramite e-mail	0,00 €
Servizio Alert informativo: tramite SMS <sup>(3)</sup>	1,00 €
Servizio Alert informativo: via notifica push	0,00 €
Canone annuale Codice B.Med: via SMS	0,00 €
Canone annuale Codice B.Med: via Token "fisico" <sup>(4)</sup>	Non previsto
Canone annuale Codice B.Med: via notifica push	0,00 €

## Recesso e reclami

### Recesso dal Servizio di Banca Diretta

Il cliente può recedere dal Servizio di Banca Diretta in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese, mediante invio di comunicazione scritta indirizzata alla sede della Banca.

La Banca ha la facoltà di modificare, sospendere o abolire il Servizio di Banca Diretta in qualsiasi momento per ragioni connesse all'efficienza e sicurezza del Servizio di Banca Diretta. In tali specifici casi la Banca ne darà comunicazione al Cliente anche senza preavviso.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

### Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 numero 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente". Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento" nella sezione "Trasparenza" sul sito internet della Banca oppure presso i Family Banker, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City – Basiglio (MI).

### Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca anche per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@pec.mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@pec.mediolanum.it) oppure [ufficioreclami@mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@mediolanum.it) oppure tramite sito internet – sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 0290492649.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di Servizi Bancari, la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Con specifico riferimento ai reclami aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di Pagamento, la Banca è tenuta invece a rispondere al Cliente entro 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione del reclamo stesso. Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le 35 (trentacinque) giornate operative. In caso di richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (addebiti SDD), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi: – all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia. Il cliente può inoltre consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca nella sezione dedicata alla Trasparenza;

(2) Il servizio comprende: la conferma di eseguito bonifico – SEPA e bonifico – extra SEPA, l'addebito dei prelievi di contante e dei pagamenti di importo superiore a 50,00 euro, l'addebito relativo al pagamento/emissione assegni, le operazioni di accesso alla posizione sul sito di Internet Banking e la modifica dei codici segreti. L>alert in caso di addebito dei prelievi e dei pagamenti di importo superiore a 50,00 euro sarà inviato in ogni caso via SMS.

(3) L'addebito è pari a 1,00 Euro annuo per ciascuna tipologia di SMS informativo. L'addebito avviene il 20 dicembre di ciascun anno solo per i servizi che nel periodo 01 Gennaio-20 Dicembre sono stati attivi per almeno 30 giorni. È fatta eccezione per gli SMS Informativi inviati gratuitamente e relativi all'accredito di emolumenti/pensione.

(4) Il servizio, quando previsto, ha una copertura di 12 mesi solari dalla data di attivazione. L'eventuale importo viene addebitato sul conto corrente in via anticipata alla data di attivazione del servizio e alle successive ricorrenze.

– al Conciliatore Bancario Finanziario. Il servizio di mediazione può essere richiesto presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario tramite il modulo scaricabile dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario, rivolgendosi alla Sede del Conciliatore Bancario Finanziario – Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma, oppure inviando una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it).

In ogni caso, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria la Banca e/o il Cliente hanno l'obbligo di esperire preventivamente, quale condizione di procedibilità della domanda, uno dei procedimenti di mediazione/conciliazione previsti dall'Articolo 5, comma I-bis, del Decreto Legislativo numero 28 del 4 marzo 2010 rivolgendosi:

- agli Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia (tra cui il Conciliatore Bancario Finanziario);
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto una manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca che coinvolga l'aspetto del trattamento dati personali legati alla vigente normativa in materia (Regolamento UE 2016/679), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta. Tale termine può essere prorogato di 2 (due) mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. La Banca informa il cliente di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Se è il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

### Risoluzioni online delle controversie

Fatto salvo quanto sopra previsto in tema di ricorsi, in caso di controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online, il cliente può ricorrere ad un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie online (ADR) accedendo anche alla piattaforma di risoluzione delle controversie online europea ("piattaforma ODR") disponibile sul sito [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

### Glossario

**Codice B.Med:** codice numerico o alfanumerico personale, ad uso esclusivo del Cliente, che viene generato di volta in volta in tempo reale. Il Codice B.Med può essere inviato al Cliente tramite SMS, oppure essere generato per mezzo di un dispositivo denominato "Token" che può essere fisico o virtuale.

**Notifica push:** messaggio istantaneo che il Cliente, in caso di operazioni disposte tramite l'home banking della Banca, deve confermare sul proprio Device.

**SMS:** è l'acronimo di Short Message Service: servizio di brevi messaggi di testo inviati, generalmente, verso un telefono cellulare.

**Token:** dispositivo per mezzo del quale viene generato il Codice B.Med.



# Foglio Informativo – Servizio di incassi e pagamenti offerto ai consumatori

## Informazioni sulla banca

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci, Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) – Telefono: +39 02 90 491 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: [bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it) – Email: [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it) – Sito Internet: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) – Numero iscrizione all’Albo delle Banche tenuto da Banca d’Italia: 5343 – Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all’Albo dei Gruppi Bancari numero 3062 – Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale euro 600.698.453,40 i.v. – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum – Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all’indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando dall’Italia al Numero Verde gratuito 800 107 107; dall’estero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell’operatore telefonico).

## Dati del soggetto che entra in contatto con il cliente in caso di offerta fuori sede

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Sede \_\_\_\_\_

Telefono/e-mail \_\_\_\_\_

Iscrizione ad Albi o elenchi \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all’Albo/Elenco \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

## Che cos’è il servizio di incassi e pagamenti

Il servizio consente al correntista:

- a) di incassare assegni (bancari, circolari o titoli simili) a carico di altre Banche italiane o estere; l’importo degli assegni è accreditato sul conto corrente salvo buon fine;
- b) di pagare i moduli contrassegnati con le diciture “MAV” (pagamento mediante avviso) o “FRECCIA” (bollettino bancario pre-compilato);
- c) di pagare, tramite il servizio SEPA Direct Debit (SDD) finanziarie le operazioni di addebito diretto collegate alla gestione di strumenti finanziari o all’esecuzione di operazioni aventi finalità di investimento;
- d) di pagare tramite l’addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD), lo strumento di incasso a livello europeo fondato su un accordo (cosiddetto “mandato”) concluso tra il pagatore (debitore) e il beneficiario (creditore), mediante il quale il primo autorizza il secondo a disporre addebiti sul proprio conto corrente per pagamenti ricorrenti (come le utenze o le rate di un prestito) o singoli (esempio fatture commerciali o un acquisto qualsiasi). Questo servizio prevede due differenti schemi che variano a seconda della tipologia di debitore:
  - (i) “SDD Core”, che si applica nei confronti di qualsiasi tipologia di pagatore, sia esso “consumatore”, “microimpresa” o altro soggetto “non consumatore” e
  - (ii) “SDD Business to Business (B2B)”, che è applicabile esclusivamente se il pagatore assume la qualifica di “microimpresa” o altro soggetto “non consumatore”;
- e) di pagare mediante bonifico una somma determinata a favore di un beneficiario presso propri sportelli o presso sportelli di altre Banche in Italia o all’estero o di altri soggetti (per esempio: Poste). Per consentire un’esecuzione efficiente e rapida del pagamento, nel caso di beneficiari correntisti della stessa Banca o di altre Banche, l’ordine deve contenere le coordinate bancarie del beneficiario stesso. Per i bonifici transfrontalieri da eseguire in euro presso Banche dei Paesi UE l’ordine deve contenere le coordinate “IBAN” (International Bank Account Number) del beneficiario e il codice “BIC” (Bank Identification Code) della Banca destinataria;
- f) di pagare le imposte iscritte a ruolo con la procedura “RAV” (riscossione mediante avviso);
- g) di eseguire un’Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un altro soggetto beneficiario presso l’Istituto di pagamento denominato PayPal (Europe) Sàrl et Cie.

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- a) la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- b) il mancato pagamento dell’assegno per assenza di fondi sul conto del traente (assegni bancari);
- c) mancanza di autorizzazione ad emettere assegni del traente (assegni bancari);
- d) irregolarità dell’assegno;

- e) contraffazione totale o parziale dell'assegno;
- f) il rischio di cambio per disposizioni d'incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- g) facoltà per la Banca di sospendere o abolire il servizio Send Money powered by PayPal in qualsiasi momento al venir meno della relativa convenzione;
- h) con riferimento all'operazione di pagamento "Sepa Credit Transfer" o "SCT Instant" o "Bonifico Istantaneo", si evidenzia che, in considerazione della sua immediata esecuzione, tale bonifico non può essere bloccato dopo la conferma di esecuzione. La Banca esegue la disposizione di pagamento esclusivamente sulla base dell'Iban fornito dal Cliente, non assumendo responsabilità alcuna per la sua eventuale inesattezza o mancata riconducibilità al soggetto Beneficiario. È quindi importante che il Cliente, prima di dare seguito all'Operazione, indichi l'Iban corretto del Beneficiario e controlli con cura tutti i dati relativi alla disposizione di Pagamento. In caso di errore il Cliente può richiedere alla Banca di attivare la procedura di "richiamo" del bonifico. Tuttavia tale richiesta non garantisce che il beneficiario presti il suo consenso alla restituzione delle somme ricevute.

**Per saperne di più:**

la **Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici"**, che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito della Banca [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it). inserire subito sotto nuova parte: La **Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate** pubblicata nella sezione Trasparenza del sito internet [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) per avere informazioni in merito alle modalità con cui il Cliente può esercitare i propri diritti nel caso in cui si verifichino operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite e la sezione "Sicurezza" sul sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) per ottenere consigli pratici salvaguardare i propri dati e proteggere le operazioni.

**Conto Mediolanum – Edizione 2 – Condizioni Economiche (valori espressi in euro)****Bonifici – Sepa****Bonifici – SEPA in euro interni o giroconti (trasferimenti tra conti correnti di Banca Mediolanum)<sup>(5)</sup>**

Descrizione	Valore
Bonifici interni o giroconti tramite: Internet	0,00 €
Bonifici interni o giroconti tramite: telefono	3,00 €
Bonifici interni o giroconti tramite: cartaceo	3,00 €
Tempi di esecuzione per bonifici interni o giroconti	Stesso giorno lavorativo di esecuzione
Valuta di addebito e accredito bonifici interni o giroconti	Stessa data di esecuzione
Termini di disponibilità bonifici interni o giroconti	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi

**Bonifici SEPA in euro (SCT)**

Descrizione	Valore
Valuta di addebito per bonifico in uscita	Data esecuzione
Tempi di esecuzione per bonifico in uscita	1 giorno lavorativo oltre la data di esecuzione
Spese per bonifico in ingresso <sup>(6)</sup>	0,00 €
Valuta di accredito per bonifico in entrata	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Termini di disponibilità bonifico in entrata	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Spese effettivamente sostenute per recupero fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto	Da stabilire in base alle spese effettivamente sostenute dalla Banca

**Bonifici – SEPA in divisa diversa da euro**

Descrizione	Valore
Valuta di addebito per bonifico in uscita	Data di esecuzione

(5) Tale tipologia di operazione è disponibile anche come SCT Instant. I Bonifici – SEPA istantanei in euro (SCT Instant) in modalità cartacea saranno disponibili a partire dal 09 ottobre 2025.

(6) Per i bonifici in ingresso, Banca Mediolanum, in qualità di banca beneficiaria del bonifico, non applica alcun tipo di commissione.

Descrizione	Valore
Tempi di esecuzione per bonifico in uscita	+2 giorni lavorativi oltre la data di esecuzione (i tempi di disponibilità effettiva al beneficiario dipendono dalle regole bancarie locali e da eventuali banche intermediarie coinvolte)
Spese per bonifico in ingresso <sup>(7)</sup> oltre ad eventuali costi applicati dalla banca ordinante/ banche intermediarie non a priori quantificabili	0,00 €
Valuta di accredito per bonifico in entrata	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Spread sul cambio per bonifico in ingresso ed in uscita <sup>(8)</sup> : in valuta USD	0,25% sulle conversioni EUR/USD e viceversa
Spread sul cambio per bonifico in ingresso ed in uscita <sup>(9)</sup> : in altra valuta	0,50% sulle conversioni EUR/altre divise e viceversa
Spese effettivamente sostenute per recupero fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto	Da stabilire in base alle spese effettivamente sostenute dalla Banca

**Bonifici – SEPA istantanei in euro (SCT)<sup>(10)</sup>**

Descrizione	Valore
Spese per bonifico istantaneo in ingresso <sup>(11)</sup>	0,00 €
Valuta di addebito per bonifico istantaneo in uscita	Data esecuzione
Valuta di accredito per bonifico istantaneo in entrata	Data esecuzione
Importo massimo del bonifico istantaneo in uscita <sup>(12)</sup>	15.000 €
Importo massimo del bonifico istantaneo in entrata	100.000 €
Spese effettivamente sostenute per recupero fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto	Da stabilire in base alle spese effettivamente sostenute dalla Banca

**Bonifici URGENTI in euro (solo Italia)**

Descrizione	Valore
Internet	Non disponibile
Telefono	5,00 €
Cartaceo	5,00 €
Spese effettivamente sostenute per recupero fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto	Da stabilire in base alle spese effettivamente sostenute dalla Banca

(7) Per i bonifici in ingresso, Banca Mediolanum, in qualità di banca beneficiaria del bonifico, non applica alcun tipo di commissione ad eccezione dello spread sul cambio per la conversione valutaria. Resta inoltre ferma, a seconda della tipologia di ripartizione delle spese bancarie scelta dall'ordinante del bonifico (SHA o BEN), l'applicazione dei costi della banca ordinante e delle eventuali banche intermediarie.

(8) Tasso di Cambio: è il rapporto col quale una valuta viene convertita in un'altra. Sui bonifici in divisa è applicato il c.d. Cambio al durante (o "spot"), cioè il cambio di mercato quotato dalla Banca nel momento in cui l'operazione viene eseguita. La quotazione aggiornata dei cambi (cambio al durante) è disponibile presso lo sportello o presso il Banking Center della Banca. Il tasso di cambio effettivamente applicato alla conversione valutaria oggetto del bonifico è dato dalla somma del cambio al durante e lo spread.

(9) Confronta nota 8.

(10) Per i clienti che hanno sottoscritto il conto corrente mediante tecniche di comunicazione a distanza (on-line) e che non hanno un Family Banker il limite massimo del bonifico istantaneo in uscita è pari a 10.000 Euro diminuibile tramite internet o contattando il Banking Center. Le medesime condizioni sono praticate per i bonifici istantanei disposti per tramite di una Terza Parte. La gestione dei massimali relativi ai bonifici sarà oggetto di aggiornamento come di seguito riportato. La relativa informativa, contenente i dettagli sull'introduzione della nuova gestione, verrà tempestivamente trasmessa tramite i canali ufficiali messi a disposizione dalla Banca. I massimali operativi per i bonifici sono gestiti autonomamente dal cliente tramite l'home banking, il Banking Center o gli altri canali resi disponibili dalla Banca. Il conto è inizialmente impostato con massimali giornalieri per ciascuna tipologia di bonifico (SEPA istantaneo, SEPA ordinario, bonifico extra SEPA), pari a:

- 15.000 euro per ciascuna tipologia di bonifico;
- 10.000 euro per ciascuna tipologia, per i conti aperti online da clienti senza consulente finanziario assegnato.

Il cliente potrà in qualsiasi momento:

- modificare in autonomia i massimali giornalieri (in aumento, riduzione o azzeramento);
- passare alla modalità alternativa di gestione per singola transazione, fissando limiti massimi per singolo bonifico, in luogo dei massimali giornalieri.

Le due modalità (massimale giornaliero o per singola transazione) non possono coesistere per la stessa tipologia di bonifico, ma è possibile scegliere una modalità diversa per ciascuna tipologia. I massimali includono anche l'operatività effettuata tramite le Terze Parti.

(11) Per i bonifici in ingresso, Banca Mediolanum, in qualità di banca beneficiaria del bonifico, non applica alcun tipo di commissione.

(12) Confronta nota 10.

**Bonifici – extra SEPA in euro/in divisa diversa da euro**

Incassi e pagamenti

Descrizione	Valore
Valuta di addebito per bonifico in uscita	Data di esecuzione
Tempi di esecuzione per bonifico in uscita in divisa diversa da Euro	+2 giorni lavorativi oltre la data di esecuzione (i tempi di disponibilità effettiva al beneficiario dipendono dalle regole bancarie locali e da eventuali banche intermediarie coinvolte)
Tempi di esecuzione per bonifico in uscita in euro	+1 giorno lavorativo oltre la data di esecuzione (i tempi di disponibilità effettiva al beneficiario dipendono dalle regole bancarie locali e da eventuali banche intermediarie coinvolte)
Spese per bonifico in ingresso oltre ad eventuali costi applicati dalla banca ordinante/banche intermediarie non a priori quantificabili	0,00 €
Valuta di accredito per Bonifico in entrata in euro	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Valuta di accredito per Bonifico in entrata in divisa diversa da euro	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Spread sul cambio per Bonifico in ingresso ed in uscita in valuta diversa dall'euro <sup>(13)</sup> : in valuta USD	0,25% sulle conversioni EUR/USD e viceversa
Spread sul cambio per Bonifico in ingresso ed in uscita in valuta diversa dall'euro <sup>(14)</sup> : in altra valuta	0,50% sulle conversioni EUR/altre divise e viceversa
Termini di disponibilità per Bonifico in entrata in euro	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Termini di disponibilità per Bonifico in entrata in divisa diversa da euro	Stesso giorno di negoziazione
Spese effettivamente sostenute per recupero fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto	Da stabilire in base alle spese effettivamente sostenute dalla Banca

**Send Money powered by PayPal<sup>(15)</sup>**

Descrizione	Valore
Costo per pagamenti in divisa euro	0,35 €
Costo per pagamenti in divisa non euro	0,35 €
Limite massimo per singolo pagamento	1.000,00 €
Limite massimo giornaliero	3.000,00 €
Valuta di addebito	Data di esecuzione
Valuta di accredito al beneficiario	Data di esecuzione
Tempi di esecuzione del pagamento	1 giorno lavorativo
Tempi di restituzione somme in caso di pagamenti non andati a buon fine	Valuta di riaccredito pari alla data di esecuzione

**BANCOMAT Pay<sup>®</sup>**

Descrizione	Valore
Costo invio di denaro	0,50 €
Costo ricezione di denaro	0,00 €
Costo per richiesta denaro	0,00 €
Costo per pagamento a favore di esercizi commerciali o soggetti convenzionati o Pubblica Amministrazione	0,00 €
Valuta di addebito delle somme	Stesso giorno di esecuzione del trasferimento
Valuta di accredito delle somme	Stesso giorno di esecuzione del trasferimento

(13) Tasso di Cambio: è il rapporto col quale una valuta viene convertita in un'altra. Sui bonifici in divisa è applicato il c.d. Cambio al durante (o "spot"), cioè il cambio di mercato quotato dalla Banca nel momento in cui l'operazione viene eseguita. La quotazione aggiornata dei cambi (cambio al durante) è disponibile presso lo sportello o presso il Banking Center della Banca. Il tasso di cambio effettivamente applicato alla conversione valutaria oggetto del bonifico è dato dalla somma del cambio al durante e lo spread.

(14) Confronta nota 13.

(15) Il servizio è attualmente disponibile tramite applicazione Mobile, nell'area riservata del sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) e tramite il servizio telefonico contattando il numero verde 800 07107. L'estensione del servizio ad altri canali sarà comunicata attraverso il sito internet della Banca.

Descrizione	Valore
Limite giornaliero	500 €
Limite mensile (mese solare)	1.500 €
Limite in ricezione mensile (mese solare)	50.000 €

**Servizio Plick**

Descrizione	Valore
Costo per singola transazione in uscita	1,50 €
Costo per singola transazione in entrata	0,00 €
Valuta di addebito delle somme	Data di esecuzione del trasferimento
Valuta di accredito delle somme	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Costo per singola transazione in uscita eseguita ai sensi del comma 6 Articolo 9 sezione C6 delle norme di Banca Mediolanum (pagamento in una specifica data futura)	1,50 se data futura pari o inferiore a 15 giorni 0,10% dell'importo trasferito (minimo 3,5 – massimo 15) se data futura oltre i 15 giorni
Valuta di addebito della transazione in uscita eseguita ai sensi del comma 6 Articolo 9 sezione C6 delle norme di Banca Mediolanum (pagamento in una specifica data futura)	Data di esecuzione del trasferimento

**Assegni**

Descrizione	Valore
Spese spedizione libretto assegni	0,00 €
Spese di protesto assegni, oltre alle spese dell'atto	50,00 €
Invio messaggio assegni insoluti Banca Mediolanum	5,00 €
Richiamo assegni	25,00 €
Commissione per emissione assegni circolari con addebito in Conto corrente (su mandato di Banca Farmafactoring S.p.A.)	0,00 €
Versamento assegni	0,00 €
Assegno reso insoluto oltre alle spese eventualmente reclamate dalla banca trattaria non quantificabili a priori	2,32 €

**Assegni esteri in euro o in divisa o di conto estero accreditati salvo buon fine<sup>(16)</sup>**

Descrizione	Valore
Valuta di accredito assegni esteri in euro o in divisa o di conto estero accreditati salvo buon fine	10 giorni lavorativi
Commissioni di incasso	0,00 €
Spese, oltre a quelle eventualmente reclamate dalla Banca estera (per ciascuna distinta)	7,75 €
Termini di non stornabilità <sup>(17)</sup>	Non previsti
Termini di indisponibilità	20 giorni lavorativi
Spese per ogni titolo insoluto o protestato, oltre le spese eventualmente reclamate dalla Banca estera	15,00 €

(16) Potranno essere negoziate salvo buon fine solo le distinte il cui controvalore risulterà pari o inferiore a 30.000 euro. L'importo degli assegni sarà accreditato sul conto corrente con riserva di verifica e salvo buon fine. La valuta applicata all'accREDITAMENTO determina unicamente la decorrenza degli interessi senza conferire al Correntista alcun diritto circa la disponibilità dell'importo. Le condizioni di cui alla presente tabella sono, inoltre, valide anche per il conto corrente accessorio in Dollari USA. La Banca si riserva la facoltà di negoziare gli assegni esteri di qualunque importo al dopo incasso dandone tempestiva comunicazione al cliente.

(17) Per gli assegni "esteri", a differenza di quelli "Italia" non esiste un termine di stornabilità. Deve quindi essere considerato il rischio di un successivo storno qualora l'assegno dovesse risultare impagato (vedi anche le "Norme di Banca Mediolanum", Articolo 5, 6 e 7 della Sezione C2), ovvero in relazione al fatto che la banche degli Stati Uniti d'America (e di altri Paesi esteri) esigono dai cedenti di assegni la garanzia del rimborso qualora, successivamente al pagamento, venga comunque contestata la regolarità formale e di detti titoli o l'autenticità e la completezza di una qualunque girata apposta sugli stessi; il Cliente che ha ceduto assegni su detti Paesi è tenuto, quindi, a rimborsarli in qualunque tempo, a semplice richiesta della Banca, nel caso in cui alla stessa pervenisse analoga domanda al suo corrispondente o dal trattario. Il cedente è tenuto altresì ad accettare, a legittimazione e prova della richiesta di rimborso, i documenti idonei a tale scopo secondo la rispettiva legge estera, anche se sostitutivi del titolo di credito.

Descrizione	Valore
Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro <sup>(18)</sup> : in valuta USD	0,25% sulle conversioni USD/EUR
Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro <sup>(19)</sup> : in altra valuta	0,50% sulle conversioni altre divise/EUR

Incassi e pagamenti

**Assegni esteri in euro o in divisa o di conto estero assunti al dopo incasso<sup>(20)</sup>**

Descrizione	Valore
Commissioni di incasso	0,50% (minimo 10,33 – massimo 25,82)
Spese, oltre a quelle eventualmente reclamate dalla Banca estera (per ciascun assegno)	50,00 (in caso di assegni in dollari statunitensi emessi da banche statunitensi: 75\$)
Spese per ogni titolo insoluto o protestato, oltre le spese eventualmente richieste dalla Banca estera	15,00 (in caso di assegni in dollari statunitensi emessi da banche statunitensi: 30\$)
Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro <sup>(21)</sup> : in valuta USD	0,25% sulle conversioni USD/EUR
Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro <sup>(22)</sup> : in altra valuta	0,50% sulle conversioni altre divise/EUR

**Termini di non stornabilità (assegni bancari e circolari)**

Descrizione	Valore
Termini di non stornabilità per assegni bancari o di conto corrente postale e vaglia postali versati presso Banca Mediolanum	7 giorni lavorativi
Termini di non stornabilità per assegni circolari presso Banca Mediolanum	3 giorni lavorativi
Termini di non stornabilità per assegni bancari/circolari versati presso sportelli convenzionati <sup>(23)</sup>	8 giorni lavorativi bancari successivi la data di registrazione in conto Banca Mediolanum

**Disposizioni varie**

Descrizione	Valore
Addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD)	0,00 €
Pagamento F24 tramite: internet	0,00 €
Pagamento F24 tramite: telefono	Non previsto
Pagamento F24 tramite: cartaceo <sup>(24)</sup>	3,00 €
Pagamento F23 tramite: internet	2,00 € (gratuito il primo anno)
Pagamento F23 tramite: telefono	Non previsto
Pagamento F23 tramite: cartaceo <sup>(25)</sup>	3,00 €
Ricarica telefonica (ad esclusione di eventuali commissioni richieste dal gestore telefonico) tramite: telefono	0,00 €

(18) Tasso di Cambio: è il rapporto col quale una valuta viene convertita in un'altra. Sugli assegni in divisa è applicato il c.d. Cambio al durante (o "spot"), cioè il cambio di mercato quotato dalla Banca nel momento in cui l'operazione viene eseguita. La quotazione aggiornata dei cambi (cambio al durante) è disponibile presso lo sportello o presso il Banking Center della Banca. Il tasso di cambio effettivamente applicato alla conversione valutaria oggetto dell'assegno è dato dalla somma del cambio al durante e lo spread.

(19) Confronta nota 18.

(20) Saranno obbligatoriamente negoziate al dopo incasso le distinte di controvalore superiore a 30.000 Euro. La Banca si riserva la facoltà di negoziare gli assegni esteri di qualunque importo al dopo incasso dandone tempestiva comunicazione al cliente. In caso di negoziazione degli assegni al dopo incasso l'importo sarà accreditato sul conto corrente del cliente ad incasso avvenuto, ovvero solo dopo che la banca estera trassata avrà trasferito alla Banca la somma corrispondente, indicativamente tale incasso potrà avvenire tra 15 e i 60 giorni.

(21) Tasso di Cambio: è il rapporto col quale una valuta viene convertita in un'altra. Sugli assegni in divisa è applicato il c.d. Cambio al durante (o "spot"), cioè il cambio di mercato quotato dalla Banca nel momento in cui l'operazione viene eseguita. La quotazione aggiornata dei cambi (cambio al durante) è disponibile presso lo sportello o presso il Banking Center della Banca. Il tasso di cambio effettivamente applicato alla conversione valutaria oggetto dell'assegno è dato dalla somma del cambio al durante e lo spread.

(22) Confronta nota 21.

(23) Si intendono esclusi: gli assegni in divisa estera, gli assegni in euro emessi da banche estere su propri formulari, gli assegni bancari su conti esteri in euro, i vaglia cambiari, gli assegni turistici, gli assegni postali di pagamento estero, gli assegni postali non standardizzati, nonché in generale tutti gli assegni che per qualsiasi motivo non siano presentabili al pagamento tramite il sistema nazionale di clearing degli assegni con le modalità ordinarie (esempio assegni su sportelli ceduti).

(24) Possibile nei casi previsti dalle disposizioni normative.

(25) Confronta nota 24.

Descrizione	Valore
Ricarica telefonica (ad esclusione di eventuali commissioni richieste dal gestore telefonico) tramite: internet	0,00 €
Ricarica telefonica (ad esclusione di eventuali commissioni richieste dal gestore telefonico) tramite: cartaceo	0,00 €
Pagamenti bollettini premarcati tramite: internet	2,00 €
Pagamenti bollettini premarcati tramite: telefono	3,00 €
Pagamenti bollettini premarcati tramite: cartaceo	3,00 €
Pagamento bollettini in bianco tramite: internet	2,50 €
Pagamento bollettini in bianco tramite: telefono	3,00 €
Pagamento bollettini in bianco tramite: cartaceo	3,00 €
Pagamenti bollettini MAV	0,00 €
Pagamenti bollettini RAV tramite: internet	0,00 €
Pagamenti bollettini RAV tramite: telefono	3,00 €
Pagamenti bollettini RAV tramite: cartaceo	3,00 €
Pagamenti tramite servizio CBill (esempio bollettini, pagoPA, bollo auto) <sup>(26)</sup> : internet	1,80 €
Pagamenti tramite servizio CBill (esempio bollettini, pagoPA, bollo auto) <sup>(27)</sup> : telefono	Non previsto
Pagamenti tramite servizio CBill (esempio bollettini, pagoPA, bollo auto) <sup>(28)</sup> : cartaceo <sup>(29)</sup>	3,00 €
Pagamenti ricevute bancarie (RI.BA.) tramite: internet	0,00 €
Pagamenti ricevute bancarie (RI.BA.) tramite: telefono	3,00 €
Pagamenti ricevute bancarie (RI.BA.) tramite: cartaceo	3,00 €
Pagamento bollettino bancario Freccia (disponibile solo tramite cartaceo)	1,55 €

Incassi e pagamenti

Le Norme di Banca Mediolanum e il Foglio Informativo sono sempre disponibili dal proprio Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede (Family Banker), al servizio Clienti (telefonando al Numero Verde 800 107 107) e sul sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it), nella sezione dedicata alla "Trasparenza".

**Ai sensi degli articoli 118 e 126 sexies del T.U. Bancario, in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, entro la data prevista per la sua applicazione, lei ha diritto di recedere dal contratto senza penalità e senza spese ed ottenere, in fase di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.**

## Recesso e reclami

### Recesso dai Servizi di incassi e pagamenti

Il cliente può recedere da tutti o dai singoli servizi di incassi e pagamenti (ad eccezione del Bonifico – SEPA) in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese, mediante invio di comunicazione scritta indirizzata alla sede della Banca.

La Banca può recedere da tutti o dai singoli rapporti relativi ai servizi di pagamento in qualunque momento dandone comunicazione per iscritto al Cliente con un preavviso di 60 (sessanta) giorni di calendario, decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

(26) Il servizio CBill per i pagamenti nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni è disponibile attraverso il servizio di home banking. Non è invece possibile selezionare Banca Mediolanum tra le banche abilitate nelle piattaforme delle Pubbliche Amministrazioni.

(27) Confronta nota 26.

(28) Confronta nota 26.

(29) Il servizio di pagamento cartaceo è disponibile esclusivamente tramite Sportello di Sede di Basiglio.

## Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 numero 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente". Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento" nella sezione "Trasparenza" sul sito internet della Banca oppure presso i Family Banker, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City – Basiglio (MI).

## Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca anche per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@pec.mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@pec.mediolanum.it) oppure [ufficioreclami@mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@mediolanum.it) oppure tramite sito internet – Sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 0290492649.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di Servizi Bancari, la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Con specifico riferimento ai reclami aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di Pagamento, la Banca è tenuta invece a rispondere al Cliente entro 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione del reclamo stesso. Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le 35 (trentacinque) giornate operative. In caso di richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (addebiti SDD), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia. Il cliente può inoltre consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca nella sezione dedicata alla Trasparenza;
- al Conciliatore Bancario Finanziario. Il servizio di mediazione può essere richiesto presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario tramite il modulo scaricabile dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario, rivolgendosi alla Sede del Conciliatore Bancario Finanziario – Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma, oppure inviando una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it).

In ogni caso, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria la Banca e/o il Cliente hanno l'obbligo di esperire preventivamente, quale condizione di procedibilità della domanda, uno dei procedimenti di mediazione/conciliazione previsti dall'Articolo 5, comma I-bis, del Decreto Legislativo numero 28 del 4 marzo 2010 rivolgendosi:

- agli Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia (tra cui il Conciliatore Bancario Finanziario);
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto una manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca che coinvolga l'aspetto del trattamento dati personali legati alla vigente normativa in materia (Regolamento UE 2016/679), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta. Tale termine può essere prorogato di 2 (due) mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. La Banca informa il cliente di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Se è il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

## Risoluzioni online delle controversie

Fatto salvo quanto sopra previsto in tema di ricorsi, in caso di controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online, il cliente può ricorrere ad un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie online (ADR) accedendo anche alla piattaforma di risoluzione delle controversie online europea ("piattaforma ODR") disponibile sul sito [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

## Glossario

**Addebito Diretto SEPA:** modalità di addebito che prevede un singolo pagamento o una serie di pagamenti a fronte di un Mandato all'addebito rilasciato dal Debitore a favore del suo Creditore.

**Circuito TARGET2:** (*Trans-European Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer System*) sistema di regolamento in grado di dare esecuzione ai pagamenti interbancari in euro.

**Coordinata bancaria (IBAN):** l'IBAN (International Bank Account Number) è la coordinata bancaria internazionale che consente di identificare, in modo standard e univoco, il conto corrente del Cliente. La struttura dell'IBAN per l'Italia è fissata in 27 caratteri: IT, 2

caratteri numerici di controllo internazionali, 1 carattere alfabetico di controllo nazionale (CIN), 5 caratteri numerici per il codice ABI, 5 caratteri numerici per il CAB, 12 caratteri alfanumerici per il numero del conto.

**Mandato:** è l'espressione del consenso e dell'autorizzazione data dal debitore al creditore, con il quale il debitore abilita nello stesso tempo il Creditore a presentare disposizioni di incasso a valere sul conto di addebito indicato e la Banca del debitore a soddisfare tale richiesta.

**Payment Initiation Service Provider (PISP):** Terza Parte che presta il Servizio di Payment Initiation Service (PIS).

**SEPA Single Euro Payments Area:** Area unica dei pagamenti Euro; comprende: l'elenco dei paesi SEPA è disponibile sul sito <https://www.abi.it/le-sfide/regolamentazione/pagamenti-page/#section-4>.

**Termini di disponibilità delle somme versate:** numero di giorni lavorativi, successivi alla data di negoziazione, decorsi i quali le somme sono disponibili per successive operazioni. Per i versamenti di assegni effettuati presso Filiali aperte di sabato e domenica o altro giorno festivo, di regola non lavorativo per le banche, per giorno di versamento si intende il primo giorno lavorativo successivo all'operazione di versamento.

**Termini di non stornabilità su assegni:** numero di giorni lavorativi, successivi alla data di negoziazione, decorsi i quali la Banca non può più addebitare iniziativa sul conto del Cliente l'importo dell'assegno, salvo cause di forza maggiore.

**Terze Parti:** Prestatori di Servizi di Pagamento diversi dalla Banca autorizzati ad operare come Istituti di Pagamento o Istituti di Moneta Elettronica.

**Valuta sui prelievi di contante:** numero di giorni che intercorrono tra la data del prelievo di contante e la data dalla quale iniziano ad essere conteggiati gli interessi debitori. Quest'ultima potrebbe essere anche precedente alla data del prelievo di contante.

**Valuta sui versamenti:** numero di giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere conteggiati gli interessi creditori.



# Foglio Informativo – Servizio di acquisto e vendita di valuta estera

## Informazioni sulla banca

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci, Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) – Telefono: +39 02 90 491 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: [bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it) – Email: [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it) – Sito Internet: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) – Numero iscrizione all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia: 5343 – Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari numero 3062 – Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale euro 600.698.453,40 i.v. – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum – Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando dall'Italia al Numero Verde gratuito 800 107 107; dall'estero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell'operatore telefonico).

## Dati del soggetto che entra in contatto con il cliente in caso di offerta fuori sede

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Sede \_\_\_\_\_

Telefono/e-mail \_\_\_\_\_

Iscrizione ad Albi o elenchi \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

## Che cos'è il servizio di acquisto e vendita di valuta estera

Tale servizio consente l'acquisto e la vendita di valuta estera.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti il cambio tra l'euro e le altre banconote espresse in valuta estera, che è soggetto al rischio relativo all'oscillazione del cambio e può variare più volte durante la giornata operativa. A tal proposito, presso la Banca, è disponibile il relativo listino al quale fare riferimento. Vengono praticati cambi differenti tra gli acquisti e le vendite in relazione al costo di gestione (assicurazioni, ecc.) delle banconote.

## Conto Mediolanum – Edizione 2 – Condizioni Economiche (valori espressi in euro)

### Oneri vari per il Cliente

Descrizione	Valore
Spread su operazioni di cambio valuta contante allo sportello <sup>(30)</sup>	2,00%
Diritto fisso per operazione di compravendita valuta estera	5,16 €

## Recesso e reclami

### Recesso dal contratto

Il Cliente può recedere dal Servizio in qualunque momento senza penalità e senza spese.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

(30) Tipologia di cambio utilizzato: Cambio BCE di chiusura (ore 16.00 italiane) del giorno antecedente a quello di negoziazione della divisa. Spread applicato: 2% (da sommare in caso di vendita di divisa da parte del Cliente e da sottrarre in caso di acquisto di divisa da parte del Cliente). Il listino cambi è disponibile presso la Banca o contattando il banking center.

## Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 numero 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente". Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento" nella sezione "Trasparenza" sul sito internet della Banca oppure presso i Family Banker, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City – Basiglio (MI).

## Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca anche per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@pec.mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@pec.mediolanum.it) oppure [ufficioreclami@mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@mediolanum.it) oppure tramite sito internet – Sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 0290492649.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di Servizi Bancari, la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Con specifico riferimento ai reclami aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di Pagamento, la Banca è tenuta invece a rispondere al Cliente entro 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione del reclamo stesso. Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le 35 (trentacinque) giornate operative. In caso di richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (addebiti SDD), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia. Il cliente può inoltre consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca nella sezione dedicata alla Trasparenza;
- al Conciliatore Bancario Finanziario. Il servizio di mediazione può essere richiesto presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario tramite il modulo scaricabile dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario, rivolgendosi alla Sede del Conciliatore Bancario Finanziario – Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma, oppure inviando una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it).

In ogni caso, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria la Banca e/o il Cliente hanno l'obbligo di esperire preventivamente, quale condizione di procedibilità della domanda, uno dei procedimenti di mediazione/conciliazione previsti dall'Articolo 5, comma 1-bis, del Decreto Legislativo numero 28 del 4 marzo 2010 rivolgendosi:

- agli Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia (tra cui il Conciliatore Bancario Finanziario);
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto una manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca che coinvolga l'aspetto del trattamento dati personali legati alla vigente normativa in materia (Regolamento UE 2016/679), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta. Tale termine può essere prorogato di 2 (due) mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. La Banca informa il cliente di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Se è il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

## Risoluzioni online delle controversie

Fatto salvo quanto sopra previsto in tema di ricorsi, in caso di controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online, il cliente può ricorrere ad un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie online (ADR) accedendo anche alla piattaforma di risoluzione delle controversie online europea ("piattaforma ODR") disponibile sul sito [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

## Glossario

**Cambio (rapporto di cambio/corso del cambio):** prezzo di una moneta di un Paese espresso in termini della moneta di un altro Paese.

**Cambio certo per incerto:** il cambio indica la quantità variabile di moneta estera che può essere scambiata contro una quantità fissa di moneta nazionale.

**Cambio incerto per certo:** il cambio indica la quantità variabile di moneta nazionale che può essere scambiata contro una quantità fissa di moneta estera, che risulta sottintesa.

**Divisa estera o divisa:** moneta di Paese non appartenente all'Unione Economica Monetaria Negoziata: acquisto o vendita di moneta di un Paese a pronti o a scadenza.

# Foglio Informativo – Servizio di Deposito a Tempo

## Informazioni sulla banca

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci, Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) – Telefono: +39 02 90 491 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: [bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it) – Email: [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it) – Sito Internet: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) – Numero iscrizione all’Albo delle Banche tenuto da Banca d’Italia: 5343 – Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all’Albo dei Gruppi Bancari numero 3062 – Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale euro 600.698.453,40 i.v. – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum – Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all’indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando dall’Italia al Numero Verde gratuito 800 107107; dall’estero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell’operatore telefonico).

## Dati del soggetto che entra in contatto con il cliente in caso di offerta fuori sede

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Sede \_\_\_\_\_

Telefono/e-mail \_\_\_\_\_

Iscrizione ad Albi o elenchi \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all’Albo/Elenco \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

Deposito a Tempo

## Che cos’è il servizio di Deposito a Tempo

Successivamente all’apertura del Conto Corrente è possibile sottoscrivere il servizio accessorio di Deposito a Tempo, che consente di vincolare, in tutto o in parte, le somme disponibili sul conto per periodi di 3, 6 o 12 mesi potendo godere di una remunerazione pattuita nel contratto di Deposito a Tempo.

Il Deposito a Tempo è un contratto a tempo determinato, accessorio al contratto di Conto Corrente di corrispondenza, in forza del quale la Banca acquista la proprietà delle somme depositate dal Cliente obbligandosi a restituirle alla scadenza convenuta e corrispondendo gli interessi contrattualmente pattuiti.

Per la sottoscrizione del Deposito a Tempo è necessario che il richiedente sia intestatario presso Banca Mediolanum S.p.A. di un rapporto di Conto Corrente. Tale condizione costituisce quindi presupposto fondamentale per l’attivazione del “Deposito a Tempo”. In considerazione della natura accessoria del contratto di Deposito a Tempo rispetto al contratto di Conto Corrente, l’estinzione per qualunque causa di quest’ultimo (per esempio per recesso o risoluzione) determinerà automaticamente l’estinzione di ogni Deposito a Tempo eventualmente in essere con riferimento al Conto Corrente.

Il Cliente può richiedere la costituzione di uno o più Depositi a Tempo a valere sullo stesso Conto Corrente nei limiti del saldo disponibile necessario alla costituzione dei depositi medesimi, ma la costituzione di ogni deposito è da intendersi come un’operazione disgiunta dalle altre per quanto, sempre, accessoria al contratto di Conto Corrente.

L’importo per la costituzione del deposito viene prelevato – con registrazione del relativo addebito – dal Conto Corrente con valuta pari alla data di conclusione del contratto di Deposito a Tempo. Le somme così prelevate (“partite vincolate”) sono assoggettate al vincolo di indisponibilità fino alla data di scadenza del deposito stesso (“deposito vincolato”).

Gli interessi sulle somme costituenti il Deposito a Tempo matureranno al termine del periodo pattuito; tuttavia per i Depositi a Tempo con durata superiore a 3 mesi, gli interessi netti che matureranno alla scadenza del Deposito a Tempo, sono riconosciuti al Cliente con anticipi trimestrali, mediante l’accredito sul Conto Corrente di somme (non vincolate) pari al rateo di interessi netti che matureranno su detto periodo trimestrale (per esempio deposito a 12 mesi di euro 100.000,00 decorrenza 3 maggio 2019, tasso d’interesse lordo annuo 0,70%, ritenuta fiscale 26,00%, i ratei a titolo di anticipo degli interessi netti saranno di euro 130,56 al 03/08/2019, di euro 130,56 al 03/11/2019, di euro 130,56 al 03/02/2020 e di euro 126,31 alla scadenza del vincolo il 03/05/2020 quale capitalizzazione dell’ultimo rateo degli interessi netti maturati). Le somme anticipate saranno accreditate sul Conto Corrente il giorno di scadenza del relativo trimestre. Alla scadenza di ciascun contratto di Deposito a Tempo, il capitale (oltre che l’ultimo rateo d’interessi ai sensi del precedente capoverso) viene accreditato sul Conto Corrente; il Deposito a Tempo termina la sua efficacia e viene automaticamente estinto, senza la necessità di ulteriori comunicazioni da parte della Banca al Cliente.

L'estinzione anticipata del Deposito a Tempo non comporta alcuna penale per il Cliente; nel caso di estinzione anticipata, ovvero se il Cliente recede dal contratto di Deposito a Tempo prima del termine pattuito, la Banca:

- accredita sul Conto Corrente la somma oggetto del Deposito a Tempo, con valuta pari alla data di estinzione;
- accredita sul Conto Corrente gli interessi netti di periodo maturati sulle somme oggetto del Deposito a Tempo, calcolati al tasso di svincolo vigente al momento della costituzione del Deposito a Tempo;
- addebita sul Conto Corrente le somme anticipate trimestralmente a titolo di interessi netti, con valuta pari alla data del relativo accredito. Le operazioni relative al Deposito a Tempo sono registrate e rendicontate all'interno dell'estratto conto del Conto Corrente da cui sono conferite le somme oggetto del Deposito a Tempo.

Il Deposito a Tempo è un servizio accessorio al contratto di Conto Corrente. Il Conto Corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la Banca non sia in grado di rimborsare al Cliente, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione Banca Mediolanum aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, che assicura a ciascun Cliente una copertura fino a 100.000,00 euro.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto dei codici segreti identificativi, ma sono ridotti al minimo se il Cliente osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Deposito a Tempo

## Conto Mediolanum – Edizione 2 – Condizioni Economiche (valori espressi in euro)

### Voci di costo

#### Spese fisse

Descrizione	Valore
Spesa per l'apertura del Deposito a Tempo tramite: internet	0,00 €
Spesa per l'apertura del Deposito a Tempo tramite: telefono	0,00 €
Spesa per l'apertura del Deposito a Tempo tramite: cartaceo	0,00 €
Spesa per la chiusura del Deposito a Tempo tramite: internet	0,00 €
Spesa per la chiusura del Deposito a Tempo tramite: telefono	0,00 €
Spesa per la chiusura del Deposito a Tempo tramite: cartaceo	0,00 €
Imposta di bollo su estratto conto persone fisiche	Secondo la normativa pro-tempore vigente

#### Spese variabili

Descrizione	Valore
Spese produzione ed invio contabili: cartaceo	0,50 €
Spese produzione ed invio contabili: on-line	0,00 €
Spese produzione ed invio per ogni eventuale documento	0,00 €

### Interessi su somme depositate

#### Tassi creditori lordi<sup>(31)</sup>

Descrizione	Valore
Tasso su deposito a 3 mesi	0,05%
Tasso su deposito a 6 mesi	0,05%
Tasso su deposito a 12 mesi	0,05%
Tasso di svincolo	0,05%
Ritenuta di legge sugli interessi creditori	Secondo la normativa pro-tempore vigente

(31) L'effettivo valore dei tassi applicati ai Depositi a Tempo, compreso il tasso di svincolo, nonché la validità temporale e la disponibilità dell'offerta dei medesimi sono quelli riportati nel "Documento Promozioni", in vigore al momento della sottoscrizione del Deposito a Tempo, consultabile nella sezione "Promozioni e manifestazioni a premio" del sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it). La Banca potrà sospendere la disponibilità del servizio di Deposito a Tempo anche nel caso in cui i vincoli dovessero risultare non più convenienti per il cliente sotto il profilo economico in considerazione del trattamento fiscale a cui sono soggetti.

**Liquidazione periodica degli interessi**

Descrizione	Valore
Depositi a 3 mesi	A scadenza del Deposito a Tempo
Depositi a 6 e 12 mesi	Gli interessi netti che matureranno alla scadenza del Deposito a Tempo sono riconosciuti al Cliente con anticipi trimestrali, mediante l'accredito sul Conto Corrente di somme (non vincolate) pari al rateo di interessi netti che matureranno in detto periodo trimestrale <sup>(32)</sup>
Tasso di svincolo	Alla data di estinzione anticipata
Base di calcolo	Divisore anno civile

**Altre condizioni economiche****Valute e disponibilità**

Descrizione	Valore
Costituzione del Deposito a Tempo	Addebito in conto corrente delle somme oggetto del Deposito a Tempo con valuta pari alla data di costituzione del Deposito a Tempo
Estinzione del Deposito a Tempo	Accredito in Conto Corrente delle somme oggetto del Deposito a Tempo con data e valuta pari alla data di estinzione del Deposito a Tempo, sia nel caso di estinzione anticipata sia nel caso di estinzione alla scadenza del Deposito a Tempo. In caso di estinzione anticipata la Banca addebita sul Conto Corrente le eventuali somme anticipate trimestralmente a titolo di interessi netti, con valuta pari alla data del relativo accredito
Accredito interessi netti creditori	Alla scadenza del Deposito a Tempo con valuta pari alla data di scadenza
Accredito interessi di periodo	Data e valuta di accredito pari alla data di estinzione anticipata

Deposito a Tempo

**Altre condizioni**

Descrizione	Valore
Importo minimo per l'accensione del Deposito a Tempo	100 euro
Importo massimo per l'accensione del Deposito a Tempo	3.000.000 euro
Importo massimo dei Depositi a Tempo a valere sullo stesso conto corrente	3.000.000 euro
Numero massimo di Depositi a Tempo per ogni conto corrente	Non previsto
Estinzione per un importo parziale del Deposito a Tempo	Non consentita
Estinzione anticipata	Consentita solo per l'importo totale del Deposito a Tempo. <b>Nota bene:</b> gli Interessi di Periodo saranno calcolati al tasso "Tasso di svincolo"
Costituzione ed estinzione/recesso del Deposito a Tempo mediante il servizio di Banca Diretta	Dal Lunedì al Venerdì fino alle ore 19.00, esclusi giorni festivi. Gli ordini di costituzione o di estinzione del Deposito a Tempo disposti oltre il limite di orario indicato si intendono ricevuti nella giornata operativa successiva. <b>Nota bene:</b> una volta aperto un Deposito a Tempo, non è possibile modificarne l'importo o il periodo, ma solo procedere alla sua estinzione anticipata

**Recesso e reclami****Recesso dal Servizio di Deposito a Tempo**

Il cliente può recedere dal Servizio di Deposito a Tempo o dal singolo contratto di Deposito a Tempo in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese, mediante invio di comunicazione scritta indirizzata alla sede della Banca. Il recesso è efficace quando la comunicazione giunge alla sede della Banca.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

(32) Per esempio: deposito a 12 mesi di euro 100.000,00 decorrenza 2 gennaio 2019, tasso d'interesse lordo annuo 0,50%, ritenuta fiscale 26,00%, i ratei a titolo di anticipo degli interessi netti saranno di euro 91,23 al 02/04/2019, di euro 92,25 al 02/07/2019, di euro 93,26 al 02/10/2019 e di euro 93,26 alla scadenza del vincolo il 02/01/2020 quale capitalizzazione dell'ultimo rateo degli interessi netti maturati.

## Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 numero 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente". Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento" nella sezione "Trasparenza" sul sito internet della Banca oppure presso i Family Banker, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City – Basiglio (MI).

## Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca anche per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@pec.mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@pec.mediolanum.it) oppure [ufficioreclami@mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@mediolanum.it) oppure tramite sito internet – Sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 0290492649.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di Servizi Bancari, la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Con specifico riferimento ai reclami aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di Pagamento, la Banca è tenuta invece a rispondere al Cliente entro 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione del reclamo stesso. Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le 35 (trentacinque) giornate operative. In caso di richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (addebiti SDD), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia. Il cliente può inoltre consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca nella sezione dedicata alla Trasparenza;
- al Conciliatore Bancario Finanziario. Il servizio di mediazione può essere richiesto presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario tramite il modulo scaricabile dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario, rivolgendosi alla Sede del Conciliatore Bancario Finanziario – Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma, oppure inviando una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it).

In ogni caso, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria la Banca e/o il Cliente hanno l'obbligo di esperire preventivamente, quale condizione di procedibilità della domanda, uno dei procedimenti di mediazione/conciliazione previsti dall'Articolo 5, comma 1-bis, del Decreto Legislativo numero 28 del 4 marzo 2010 rivolgendosi:

- agli Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia (tra cui il Conciliatore Bancario Finanziario);
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto una manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca che coinvolga l'aspetto del trattamento dati personali legati alla vigente normativa in materia (Regolamento UE 2016/679), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta. Tale termine può essere prorogato di 2 (due) mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. La Banca informa il cliente di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Se è il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

## Risoluzioni online delle controversie

Fatto salvo quanto sopra previsto in tema di ricorsi, in caso di controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online, il cliente può ricorrere ad un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie online (ADR) accedendo anche alla piattaforma di risoluzione delle controversie online europea ("piattaforma ODR") disponibile sul sito [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

## Glossario

**Interessi di periodo:** gli interessi creditorî proporzionalmente maturati sulle somme oggetto del Deposito a Tempo, relativamente al periodo decorrente dalla data di costituzione del deposito stesso sino alla data di estinzione anticipata. Gli Interessi di Periodo sono calcolati al "Tasso di svincolo".

**Tasso a 3, 6, o 12 mesi:** tassi creditorî lordi annui applicati sui Depositi a Tempo per periodi di 3, 6, o 12 mesi.

**Tasso di svincolo:** tasso creditore lordo annuo utilizzato per calcolare gli "Interessi di Periodo" a favore del Cliente sulle somme svincolate prima della scadenza del Deposito Tempo.

# Foglio Informativo – Servizio di Deposito Titoli a custodia/ amministrazione

## Informazioni sulla banca

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci, Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) – Telefono: +39 02 90 491 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: [bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it) – Email: [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it) – Sito Internet: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) – Numero iscrizione all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia: 5343 – Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari numero 3062 – Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale euro 600.698.453,40 i.v. – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum – Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando dall'Italia al Numero Verde gratuito 800 107107; dall'estero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell'operatore telefonico).

## Dati del soggetto che entra in contatto con il cliente in caso di offerta fuori sede

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Sede \_\_\_\_\_

Telefono/e-mail \_\_\_\_\_

Iscrizione ad Albi o elenchi \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

Deposito Titoli

## Che cos'è il Deposito Titoli

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 d'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 dei decimi) e in generale alla tutela dei diritti inerenti i titoli stessi. Nello svolgimento del servizio, la Banca può subdepositare i titoli e gli strumenti finanziari presso organismi di deposito centralizzato ed altri depositari autorizzati.

**Il servizio di deposito titoli a custodia/amministrazione viene aperto su richiesta del Cliente, contestualmente all'apertura del rapporto di conto corrente, ovvero successivamente.**

Con riferimento alla prestazione dei Servizi di Investimento e del Servizio di Deposito Titoli, si potranno effettuare operazioni di compravendita sia sui mercati italiani che sui mercati esteri alle condizioni indicate nel Documento di Sintesi.

Tra i principali rischi, va tenuta presente la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio), ove contrattualmente previsto.

## Conto Mediolanum – Edizione 2 – Condizioni Economiche (valori espressi in euro)

### Oneri vari per il Cliente

Descrizione	Valore
Diritti di custodia semestrali: obbligazioni/certificati collocati in esclusiva da Banca Mediolanum, quote di fondi Mediolanum Real Estate o Pronti Contro Termine o fondi di terzi	0,00 €
Diritti di custodia semestrali: titoli di Stato italiani	10,00 €
Diritti di custodia semestrali: titoli italiani	60,00 €
Diritti di custodia semestrali: titoli esteri	90,00 €
Imposta di bollo dossier titoli trimestrale (salvo diversa periodicità di rendicontazione convenuta fra le parti)	Secondo la normativa pro-tempore vigente

Descrizione	Valore
Imposta sulle transazioni finanziarie (Tobin Tax) <sup>(33)</sup>	Secondo la normativa pro-tempore vigente
Operazioni sul capitale	1,55 €
Scarto di valuta sugli accrediti per cedole e dividendi <sup>(34)</sup>	1 giorno lavorativo
Trasferimento titoli dematerializzati	0,00 €
Trasferimento titoli fisici a seguito di chiusura deposito titoli	0,00 €
Trasferimento titoli fisici nel corso del rapporto: per titoli italiani	0,00 €
Trasferimento titoli fisici nel corso del rapporto: per titoli esteri	0,00 €
Trasferimento titoli fisici nel corso del rapporto: per fondi comuni di terzi	0,00 €
Accredito cedole e dividendi	0,00 €
Accredito per titoli estratti o rimborsati	0,00 €
Invio Rendicontazione: cartacea mensile (su richiesta)	1,00 €
Invio Rendicontazione: cartacea al 31/3; 30/6; 30/9; 31/12	0,00 €
Invio Rendicontazione: on-line	0,00 €
Rilascio certificazioni/attestazioni fuori standard <sup>(35)</sup>	25,82 €
Documentazione relativa a singole operazioni (su richiesta) <sup>(36)</sup> : cartaceo	5,16 €
Documentazione relativa a singole operazioni (su richiesta) <sup>(37)</sup> : telematico	0,00 €

Deposito Titoli

**Commissioni per sottoscrizione B.O.T. applicate in fase d'asta**

Descrizione	Valore
Con durata residua pari o inferiore ad 80 giorni	0,03%
Con durata residua compresa tra 81 e 140 giorni	0,05%
Con durata residua compresa tra 141 e 270 giorni	0,05%
Con durata residua pari o superiore a 271 giorni	0,10%
Scarto di valuta (giorni aggiunti alla valuta stabilita dall'emittente)	Nessun giorno
Spese fisse per operazione	0,00 €

**Commissioni di compravendita titoli sui mercati italiani<sup>(38)</sup>**

Descrizione	Valore
Titoli di Stato e obbligazioni italiane ed estere e certificate assimilabili (MOT, TLX, EUROMOT): via telefono	0,25% (minimo 7,00)
Titoli di Stato e obbligazioni italiane ed estere e certificate assimilabili (MOT, TLX, EUROMOT): via Internet <sup>(39)</sup>	0,19% (minimo 7,00 – massimo 29,00)
Titoli azionari, warrant, covered warrant e certificate assimilabili, Exchange-Traded Funds: via telefono	0,40% (minimo 18,00)

(33) La Legge 24 dicembre 2012, numero 228 (Legge di Stabilità 2013) ha introdotto l'imposta sugli acquisti di azioni di società italiane e strumenti assimilati, a carico del cliente, nella misura indicata dalla normativa pro-tempore vigente. Le aliquote d'imposta e le indicazioni sui mercati e/o gli strumenti finanziari rilevanti per la tassazione sono disponibili sul sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) e presso l'ufficio dei Family Banker.

(34) Onere convenzionale euro 0,01415 al giorno, calcolato al tasso dell'1% sul capitale di euro 516,46. Lo scarto di valuta non è applicato su cedole relative a Titoli di Stato, su tutti i rimborsi, sui dividendi di azioni Mediolanum e sulle cedole delle Obbligazioni emesse dal Gruppo Mediolanum.

(35) Si intendono documenti diversi da copie creati ad hoc su specifica richiesta del Cliente.

(36) Esempio: copia rendicontazioni, copia estratto conto fiscale, copia contabile riepilogativa, copia nota informativa.

(37) Confronta nota 36.

(38) Per gli ordini pervenuti tramite posta, fax ed email si applicano le medesime commissioni di compravendita, di spese fisse e di diritti fissi per operazione previsti per il canale telefonico. Le medesime condizioni si applicano, altresì, alle OPA sul mercato, salvo indicazioni differenti pubblicate sui prospetti delle singole operazioni. Per i diritti di opzione non esercitati, qualora non fosse già presente un ordine di vendita impartito dal Cliente, la Banca provvederà a vendere tutti i diritti in fase di preapertura dell'ultimo giorno di quotazione.

(39) Gli ordini via Internet sono soggetti a limiti di controvalore per singolo ordine immesso, consultabili nell'Area Trading del Sito.

Descrizione	Valore
Titoli azionari, warrant, covered warrant e certificate assimilabili, Exchange-Traded Funds: via Internet <sup>(40)</sup>	0,19% (minimo 7,00 – massimo 29,00)
Diritti di opzione, Fondi immobiliari (non negoziabili via Internet): via telefono	0,40% (minimo 18,00)
Diritti di opzione, Fondi immobiliari (non negoziabili via Internet): vendita automatica per diritti non esercitati	5,00 €
Azioni Mediolanum: via telefono	0,30% (minimo 18,00)
Azioni Mediolanum: via Internet <sup>(41)</sup>	0,19% (minimo 7,00 – massimo 29,00)
Spese fisse per operazione: via telefono	5,00 €
Spese fisse per operazione: via Internet <sup>(42)</sup>	0,00 €
Spese fisse per operazione: vendita automatica di centesimi di azione	5,00 €
Spese per ordine ineseguito condizionato nel prezzo	0,00 €
Spese per operazioni di Pronti contro Termine (le spese vengono applicate sia sulle operazioni a pronti, sia a quelle a termine)	2,58 €

### Scarto di valuta applicato alle compravendite sui mercati regolamentati<sup>(43)</sup>

La valuta di accredito o di addebito delle operazioni è pari al giorno di regolamento – indicativamente di 2/3 giorni – previsto dal mercato di esecuzione o alla data di regolamento dell'emissione.

### Commissioni di compravendita titoli sui mercati azionari esteri<sup>(44) (45) (46)</sup>

Descrizione	Valore
Mercati azionari europei EURONEXT (Parigi, Amsterdam, Bruxelles, Lisbona), XETRA (Francoforte), LSE (London Stock Exchange), SIX (Swiss Exchange): via telefono	0,40% (minimo 18,00)
Mercati azionari europei EURONEXT (Parigi, Amsterdam, Bruxelles, Lisbona), XETRA (Francoforte), LSE (London Stock Exchange), SIX (Swiss Exchange): via Internet <sup>(47)</sup>	0,19% (minimo 7,00 – massimo 29,00)
Mercati azionari statunitensi NYSE E NASDAQ (New York): via telefono	0,40% (minimo 18,00)
Mercati azionari statunitensi NYSE E NASDAQ (New York): via Internet <sup>(48)</sup>	0,19% (minimo 7,00 – massimo 29,00)
Altri mercati azionari WIENERBORSE (Austria), TSX (Canada), NASDAQOMX (Finlandia, Svezia, Danimarca), TSE (Giappone), MSX (Spagna), ISEQ (Irlanda), ASE (Grecia), HKEX (Hong Kong), SGX (Singapore), ASX (Australia) via telefono (non negoziabili via Internet)	0,40% (minimo 18,00)
Spese fisse per operazione: via telefono	5,00 €
Spese fisse per operazione: via Internet	0,00 €
Spese fisse per operazione: vendita automatica per diritti non esercitati/centesimi di azioni	5,00 €

(40) Gli ordini via Internet sono soggetti a limiti di controvalore per singolo ordine immesso, consultabili nell'Area Trading del Sito.

(41) Confronta nota 40.

(42) Confronta nota 40.

(43) Onere convenzionale euro 0,01415 al giorno, calcolato al tasso dell'1% sul capitale di euro 516,46. Lo scarto di valuta non è applicato su cedole relative a Titoli di Stato, su tutti i rimborsi, sui dividendi di azioni Mediolanum e sulle cedole delle Obbligazioni emesse dal Gruppo Mediolanum.

(44) Per gli ordini pervenuti tramite posta, fax ed email si applicano le medesime commissioni di compravendita, di spese fisse e di diritti fissi per operazione previsti per il canale telefonico. Le medesime condizioni si applicano, altresì, alle OPA sul mercato, salvo indicazioni differenti pubblicate sui prospetti delle singole operazioni. Per i diritti di opzione non esercitati, qualora non fosse già presente un ordine di vendita impartito dal Cliente, la Banca provvederà a vendere tutti i diritti in fase di preapertura dell'ultimo giorno di quotazione.

(45) Per i giorni festivi italiani stabiliti per legge, durante i quali la Banca sarà chiusa, il servizio di negoziazione su mercati esteri sarà garantito esclusivamente tramite il canale Internet.

(46) In base alle normative vigenti in ogni singolo Paese saranno applicate, in fase di regolamento, le locali tasse sulle transazioni finanziarie relative ad azioni e strumenti finanziari assimilati. Sul prezzo del titolo così incrementato sarà calcolata la percentuale di commissione variabile.

(47) Gli ordini via Internet sono soggetti a limiti di controvalore per singolo ordine immesso, consultabili nell'Area Trading del Sito.

(48) Confronta nota 47.

Descrizione	Valore
Spread su tasso di cambio applicato alla compravendita di titoli in valuta di Paesi non appartenenti all'Euro <sup>(49)</sup> ; in valuta USD	0,25%
Spread su tasso di cambio applicato alla compravendita di titoli in valuta di Paesi non appartenenti all'Euro <sup>(50)</sup> ; in altra valuta	0,50%

### Piattaforma di Trading “on-line”

Descrizione	Valore
Canone annuo Piattaforma di Trading	0,00 €
Canone annuo servizio Informativo di Borsa Italiana – Mercati Italiani quotazioni in tempo reale – utente Privato	0,00 €
Canone annuo servizio di quotazioni in Real Time – Mercati USA NYSE e NASDAQ (New York) – per utente Privato	0,00 <sup>(51)</sup> €
Canone annuo servizio quotazioni in differita Mercati Esteri	0,00 €
Servizio di aggiornamento automatico – “push” – informazioni su Mercati Italiani	0,00 €
Book a 5 livelli (Borsa Italiana)	0,00 €
Servizio “Borsellino fiscale”: sintesi minusvalenze con elenco movimenti	0,00 €
Servizio Alert informativo <sup>(52)</sup> : Tramite e-mail	0,00 €
Servizio Alert informativo <sup>(53)</sup> : Tramite SMS	1,00 €
Servizio Alert informativo <sup>(54)</sup> : Tramite notifiche push	0,00 €

Deposito Titoli

## Recesso e reclami

### Recesso dal Servizio di Deposito titoli a custodia e amministrazione

Il cliente può recedere dal Servizio di deposito titoli a custodia e amministrazione in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese mediante invio di comunicazione scritta indirizzata alla sede della Banca. Il recesso del Cliente è efficace decorsi 10 giorni lavorativi dal momento in cui la Banca riceve comunicazione scritta.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

### Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 numero 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del “Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente”. Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la “Guida

(49) Per la negoziazione di strumenti finanziari in divisa diversa dall'euro, in mancanza di un conto valutario di regolamento, il tasso di cambio utilizzato è il cambio di mercato rilevato su Reuters nella giornata operativa (sessione europea) dalle ore 17.30 alle ore 19.30 del giorno in cui è eseguito l'ordine di compravendita degli strumenti finanziari. Qualora tale giorno non fosse una giornata lavorativa per il mercato dei cambi, ai fini del regolamento della divisa, si prenderà a riferimento il cambio di mercato rilevato nella prima giornata lavorativa immediatamente successiva.

(50) Confronta nota 49.

(51) Nella piattaforma, disponibile all'interno dell'area riservata del Sito Internet di Banca Mediolanum [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it), è presente la sezione dedicata al servizio di quotazioni in Real Time tramite la quale sarà possibile autonomamente aderire a tale servizio, oltre che recedere dal medesimo in qualsiasi momento. Il Servizio prevede un canone che si differenzia a seconda della tipologia di cliente che aderisce al Servizio (utente “Privato” o “Professionale” – così come definiti dal Regolamento della Borsa a cui si rimanda). L'indicazione del costo ha scopo informativo e corrisponde a quello praticato all'utente privato alla data di aggiornamento del presente documento. L'effettivo costo applicato sarà quello tempo per tempo vigente accettato in sede di adesione al servizio da parte dell'utente Privato o Professionale.

(52) L'addebito è pari a 1,00 euro annuo per ciascuna tipologia di SMS informativo. L'addebito avviene il 20 Dicembre di ciascun anno solo per i servizi che nel periodo 01 Gennaio-20 Dicembre sono stati attivi per almeno 30 giorni.

(53) Confronta nota 52.

(54) Confronta nota 52.

al trasferimento dei servizi di pagamento” nella sezione “Trasparenza” sul sito internet della Banca oppure presso i Family Banker, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City – Basiglio (MI).

## Reclami

I reclami vanno inviati all’Ufficio Reclami della Banca anche per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) o per via telematica all’indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@pec.mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@pec.mediolanum.it) oppure [ufficioreclami@mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@mediolanum.it) oppure tramite sito internet – Sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 0290492649.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di Servizi Bancari, la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Con specifico riferimento ai reclami aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di Pagamento, la Banca è tenuta invece a rispondere al Cliente entro 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione del reclamo stesso. Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le 35 (trentacinque) giornate operative. In caso di richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (addebiti SDD), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

- all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all’Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d’Italia. Il cliente può inoltre consultare la Guida all’Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca nella sezione dedicata alla Trasparenza;
- al Conciliatore Bancario Finanziario. Il servizio di mediazione può essere richiesto presentando un’apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario tramite il modulo scaricabile dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario, rivolgendosi alla Sede del Conciliatore Bancario Finanziario – Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma, oppure inviando una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it).

In ogni caso, prima di ricorrere all’Autorità Giudiziaria la Banca e/o il Cliente hanno l’obbligo di esperire preventivamente, quale condizione di procedibilità della domanda, uno dei procedimenti di mediazione/conciliazione previsti dall’Articolo 5, comma I-bis, del Decreto Legislativo numero 28 del 4 marzo 2010 rivolgendosi:

- agli Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia (tra cui il Conciliatore Bancario Finanziario);
- all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto una manifestazione di disagio o contestazione sull’operato della Banca che coinvolga l’aspetto del trattamento dati personali legati alla vigente normativa in materia (Regolamento UE 2016/679), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta. Tale termine può essere prorogato di 2 (due) mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. La Banca informa il cliente di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Se è il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può proporre reclamo all’Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

## Risoluzioni online delle controversie

Fatto salvo quanto sopra previsto in tema di ricorsi, in caso di controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online, il cliente può ricorrere ad un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie online (ADR) accedendo anche alla piattaforma di risoluzione delle controversie online europea (“piattaforma ODR”) disponibile sul sito [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

## Glossario

**Spese accredito dividendi-cedole:** commissione per l’accredito periodico delle cedole e dei dividendi.

**Spese rimborso titoli estratti o rimborsati/scaduti:** commissioni relative ai titoli estratti per il rimborso o giunti a scadenza.

**Spese trasferimento titolo:** commissione calcolata per singolo titolo.

**Strumenti finanziari:** ai sensi di legge (Decreto Legislativo 24.2.98, numero 58) si intendono le azioni e gli altri titoli rappresentativi di capitale di rischio negoziabili sul mercato dei capitali, le obbligazioni, i titoli di Stato e gli altri titoli di debito negoziabili sul mercato dei capitali, le quote di fondi comuni d’investimento negoziabili sul mercato dei capitali, i titoli normalmente negoziati sul mercato monetario e qualsiasi altro titolo normalmente negoziato che permetta di acquisire gli strumenti sopra indicati e i relativi indici.

**Strumenti finanziari dematerializzati:** sono quegli strumenti finanziari per i quali si è provveduto alla sostituzione del documento cartaceo (titolo di credito) con scritturazione contabile tenuta dal depositario. Gli strumenti dematerializzati sono immessi nel sistema di “gestione accentrata”. Si rammenta che sono obbligatoriamente dematerializzati per legge i titoli di Stato e gli altri strumenti finanziari negoziati o destinati alla negoziazione sui mercati regolamentati (vedere Decreto Legislativo 24 giugno 1998 numero 213).



# Foglio Informativo Servizio di Carte di Debito – Mediolanum Card (Mastercard)

## Informazioni sulla banca

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci, Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) – Telefono: +39 02 90 491 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: [bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it) – Email: [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it) – Sito Internet: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) – Numero iscrizione all’Albo delle Banche tenuto da Banca d’Italia: 5343 – Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all’Albo dei Gruppi Bancari numero 3062 – Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale euro 600.698.453,40 i.v. – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum – Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all’indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando dall’Italia al Numero Verde gratuito 800 107107; dall’estero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell’operatore telefonico).

## Dati del soggetto che entra in contatto con il cliente in caso di offerta fuori sede

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono/e-mail \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all’Albo/Elenco \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

## Che cos’è il servizio di Carte di Debito

La carta di debito (di seguito denominata anche “Mediolanum Card”) è emessa e rilasciata dalla Banca al Cliente (di seguito denominato anche il “Titolare”) in collaborazione con Nexi Payments S.p.A. (di seguito denominata “Nexi”) che è il gestore e titolare della licenza del circuito di pagamento internazionale.

La carta di debito è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di pagare beni e/o servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati tramite il circuito il cui marchio è riportato sulla Carta o di effettuare prelievi di contante presso tutti gli sportelli automatici (ATM) recante il marchio del circuito stesso. In particolare:

- la funzione di prelievo di contante della Mediolanum Card è il servizio in forza del quale la Banca (emittente), attraverso il rilascio di una Carta, consente al correntista (c.d. “titolare”) di effettuare prelievi di contante entro massimali di utilizzo stabiliti dal contratto presso gli sportelli automatici (ATM) in Italia e all’estero aderenti al Circuito internazionale Mastercard, digitando un codice segreto (c.d. PIN, “Personal Identification Number”).
- la funzione di pagamento della Mediolanum Card è il servizio in forza del quale il correntista, entro limiti di importo contrattualmente previsti, può compiere acquisti di beni e/o servizi presso esercizi commerciali abilitati al Circuito internazionale Mastercard (oppure aderenti al medesimo Circuito), digitando il citato codice segreto.

Il cliente può richiedere una carta in versione solo digitale oppure digitale e fisica. Se il cliente ha richiesto una carta digitale potrà successivamente richiedere il supporto fisico, tutte le informazioni rimangono invariate (esempio numero carta, data scadenza ecc.) La carta emessa in versione solo digitale consente di:

- acquistare beni e/o servizi in modalità NFC, mediante il solo avvicinamento del Device abilitato (per esempio smartphone, tablet o wearable) all’apposito lettore POS dotato di tecnologia Contactless previa registrazione e virtualizzazione della Carta su sistemi di pagamento (ad esempio Apple Pay, Google Pay). Per i termini e le condizioni relative a tali servizi consultare il “Regolamento Pagamenti Mobile” nella sezione Trasparenza dei siti e [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) e [www.nexi.it](http://www.nexi.it).
- effettuare pagamenti sulla rete Internet tramite siti di e-commerce abilitati, attivando preventivamente il Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure del Circuito.

Inoltre, se il titolare richiede anche il supporto fisico della Carta, oltre le funzionalità della carta digitale potrà:

- acquistare beni e/o servizi in modalità Contactless, mediante il solo avvicinamento della Carta all’apposito lettore POS dotato di tecnologia Contactless. Per importi fino a 50€ e purché l’importo cumulativo non sia superiore a 150 € dalla data dell’ultima digitazione del PIN non è necessario digitare il PIN (lo scontrino è emesso solo se espressamente richiesto); per importi superiori a 50 € verrà richiesto l’inserimento del codice PIN e lo scontrino è emesso automaticamente;
- prelevare contanti in Italia e all’estero presso gli sportelli automatici contraddistinti dai marchi del Circuito.

Gli importi dei prelievi di contante e degli acquisti effettuati sono addebitati sul conto corrente del correntista contestualmente all'utilizzo. Per garantire l'esito positivo dell'operazione è necessario che il conto corrente abbia la disponibilità necessaria.

Alla Carta possono essere anche associati benefici o servizi accessori quali, ad esempio, la copertura assicurativa, il Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure e il Servizio Spending Control.

I benefici o servizi aggiuntivi verranno erogati secondo le modalità, i termini e condizioni e/o regolamenti di volta in volta previsti per gli stessi che la Banca, direttamente e/o tramite Nexi, mette a disposizione del Titolare. Per maggiori dettagli sul Regolamento dei servizi e per l'iscrizione a quelli facoltativi consultare la sezione Trasparenza dei siti e [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it), [www.nexi.it](http://www.nexi.it) o contattare il Banking Center di Banca Mediolanum o il Servizio Clienti Nexi Payments.

#### Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- l'utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN, 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 PIN, nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo PIN; nei casi di smarrimento e sottrazione il Cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- l'utilizzo della Carta sui siti internet privi dei protocolli di sicurezza (HTTPS);
- la comunicazione, per via telefonica o a mezzo mail, dei dati della Carta e del PIN qualora non si sia certi dell'affidabilità dell'interlocutore;
- nel caso di irregolare utilizzo della Carta da parte del Titolare e di conseguente revoca, da parte dell'Emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta e/o di ritardo nei pagamenti, i dati relativi alla Carta ed al Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente, alla Centrale d'allarme interbancaria (CAI), istituita presso la Banca d'Italia, e/o ad altre banche dati pubbliche e/o archivi tenuti dalle Autorità competenti. L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito. Il Titolare sarà informato preventivamente rispetto al primo invio di informazioni negative sul suo conto;
- la mancata verifica dell'effettivo importo autorizzato tramite controllo dell'SMS Alert (o notifica PUSH) per le transazioni uguali o superiori a 50 €.

#### Per saperne di più:

la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito della Banca [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it). inserire subito sotto nuova parte: La Guida sui **disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate** pubblicata nella sezione Trasparenza del sito internet [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) per avere informazioni in merito alle modalità con cui il Cliente può esercitare i propri diritti nel caso in cui si verificano operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite e la sezione "Sicurezza" sul sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) per ottenere consigli pratici salvaguardare i propri dati e proteggere le operazioni.

## Conto Mediolanum – Edizione 2 – Condizioni Economiche (valori espressi in euro)

### Disponibilità e massimali

Descrizione	Valore
Massimali di utilizzo nei limiti della disponibilità del conto corrente sul quale è appoggiata la carta <sup>(55)</sup> : Disponibilità giornaliera	3.000,00 €
Massimali di utilizzo nei limiti della disponibilità del conto corrente sul quale è appoggiata la carta <sup>(56)</sup> : Disponibilità mensile	4.500,00 €

### Oneri vari per il Cliente

Descrizione	Valore
Canone annuo carta di debito fisica	10,00 €
Canone annuo carta di debito digitale <sup>(57)</sup>	0,00 €
Frequenza e modalità di addebito	Annuale posticipato
Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	0,00 €

(55) La disponibilità giornaliera sopra indicata è comprensiva delle operazioni di prelievo e di pagamento. Il numero massimo giornaliero di operazioni di prelievo consentite è pari a 3, per un importo massimo complessivo pari a euro 1.000,00. I suddetti limiti, giornalieri e mensili, si intendono validi fatte salvo eventuali ulteriori limitazioni imposte dalla banca proprietaria dell'ATM che eroga la somma. Il prelievo di contante allo sportello automatico per la carta di debito digitale non sarà disponibile. Tale indisponibilità è subordinata ad eventuali evoluzioni (esempio sportelli ATM con tecnologia contactless) della Banca proprietaria dell'ATM che eroga la somma.

(56) Confronta nota 55.

(57) La Banca darà notizia della messa a disposizione della carta digitale tramite i propri canali.

Descrizione	Valore
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia	0,00 €
Prelievo di contante all'estero: Europa area euro	0,00 €
Prelievo di contante all'estero: Europa area extra euro <sup>(58)</sup>	3,62 € + le eventuali commissioni reclamate dal circuito
Prelievo di contante all'estero: Extra Europa	3,62 € + le eventuali commissioni reclamate dal circuito
Pagamenti estero: Europa area euro	0,00 €
Pagamenti estero: Europa (area extra euro) <sup>(59)</sup> ed extra Europa	Commissione del 2%, con un massimo di Euro 2,58

### Blocchi, sostituzioni, furti e smarrimenti

Descrizione	Valore
Blocco carta <sup>(60)</sup>	0,00 €
Rimissione carta smarrita: fisica	7,75 €
Rimissione carta smarrita: digitale	0,00 €
Rimissione carta fisica/digitale per non funzionamento, deterioramento, clonazione, carta rubata o ritirata da ATM	0,00 €

### Servizi Accessori<sup>(61)</sup>

Descrizione	Valore
Servizio Spending control	funzionalità base: gratuite; funzionalità aggiuntive: gratuite
Servizio di protezione anti-frode 3D Secure	servizio ad adesione automatica gratuita, in presenza di numero di cellulare fornito all'Emittente
Polizza multirischi	0,00 €
SMS Alert (o notifica Push se disponibile) per importi uguali o superiori a Euro 50 <sup>(62)</sup>	0,00 €
Servizio Messaggi di Alert – ioSICURO <sup>(63)</sup>	0,00 €

(58) Banca Mediolanum, per le transazioni in valuta estera diversa da euro all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE), la cui conversione in euro avviene al tasso di cambio definito dal circuito internazionale di pagamento Mastercard non applica commissioni di conversione valutaria. Le uniche commissioni di conversione valutaria sono quelle applicate dal circuito. Per tali transazioni è previsto, gratuitamente ed automaticamente ad ogni operazione, l'invio di comunicazioni tramite e-mail, in merito al totale delle commissioni di conversione valutaria, espresse come maggiorazione percentuale sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro disponibili pubblicati dalla Banca centrale europea (BCE).

È possibile scegliere di non ricevere le predette informazioni richiedendo la disattivazione delle comunicazioni tramite il Banking Center. In tal caso la richiesta potrà essere avanzata, senza sostenere alcun costo, contattando il Banking Center.

Sul sito della Banca [www.bancamediolanum.it](https://www.bancamediolanum.it) nella sezione Trasparenza, è disponibile uno strumento (<https://www.bancamediolanum.it/trasparenza/simulatore-calcolo-spese-carta-di-debito>) che permette di conoscere anticipatamente l'importo convertito in euro delle transazioni in valuta estera diversa da euro all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE), comprensivo di commissione valutaria, in modo da poter facilitare il raffronto dei prezzi qualora si viaggiasse o si facessero acquisti all'estero. Oltre al tasso di cambio applicato all'operazione, sarà indicato il totale delle commissioni di conversione valutaria come maggiorazione percentuale sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro disponibili pubblicati dalla Banca Centrale Europea (BCE); ciò al fine di consentire di raffrontare i costi di conversione applicati (qualora venga effettuato il pagamento in divisa) rispetto a quelli eventualmente applicati dallo sportello ATM o presso il punto di vendita (qualora venga effettuato il pagamento in euro).

(59) Confronta nota 58.

(60) Il blocco della carta può essere effettuato dall'Italia contattando i Numeri Verdi gratuiti dedicati e dall'estero i numeri specifici (in queste ultime casistiche il costo della chiamata varia in base alla linea – fissa o mobile – e all'operatore). Tali riferimenti sono reperibili nella sezione "Numeri Utili" dell'App e del sito [www.bancamediolanum.it](https://www.bancamediolanum.it).

(61) Il servizio è attivato automaticamente ai clienti su canale SMS nel momento in cui viene fornito il numero di cellulare. Il Titolare, in alternativa, può attivare sempre gratuitamente il Servizio su notifiche da APP Nexi per transazioni superiori a 2 Euro.

(62) Per maggiori dettagli sul Regolamento dei servizi e per l'iscrizione a quelli facoltativi consultare la sezione Trasparenza dei siti e [www.bancamediolanum.it](https://www.bancamediolanum.it), [www.nexi.it](https://www.nexi.it) o contattare il Banking Center di Banca Mediolanum o il Servizio Clienti Nexi Payments.

(63) Invio da parte di Nexi di un SMS gratuito al numero di cellulare fornito per avvisare il Cliente di una eventuale transazione sospetta con possibilità di risposta da parte del Cliente per confermare l'operazione. Il costo dell'eventuale SMS di risposta è addebitato direttamente al Cliente dal proprio operatore telefonico secondo le proprie tariffe, salvo promozioni, sia per numeri italiani che esteri.

## Recesso e reclami

### Recesso dal Servizio di Carte di Debito

Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità, dandone comunicazione scritta alla Banca e restituendo la Carta annullata mediante taglio che attraversa la banda magnetica.

La Banca può recedere dai servizi di prelievo di contante e pagamento in qualunque momento dandone comunicazione per iscritto al Cliente con un preavviso di 60 (sessanta) giorni di calendario, decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

### Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 numero 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente". Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento" nella sezione "Trasparenza" sul sito internet della Banca oppure presso i Family Banker, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City – Basiglio (MI).

### Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca anche per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@pec.mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@pec.mediolanum.it) oppure [ufficioreclami@mediolanum.it](mailto:ufficioreclami@mediolanum.it) oppure tramite sito internet – Sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 0290492649.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di Servizi Bancari, la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Con specifico riferimento ai reclami aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di Pagamento, la Banca è tenuta invece a rispondere al Cliente entro 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione del reclamo stesso. Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le 35 (trentacinque) giornate operative. In caso di richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (addebiti SDD), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto o non abbia ricevuto riscontro entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

- All'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). L'Arbitro è un organismo indipendente imparziale che decide – in pochi mesi – chi ha ragione e chi ha torto. Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la Banca. Le decisioni non sono vincolanti, ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico. Se il Cliente non rimane insoddisfatto delle decisioni dell'Arbitro può comunque rivolgersi al giudice, fermo restando quanto previsto in tema di mediazione civile obbligatoria in materia di contratti bancari, assicurativi e finanziari. L'ABF può decidere su tutte le controversie che riguardano operazioni e Servizi Bancari, come per esempio i conti correnti, i mutui ed i prestiti personali: fino a euro 200.000,00 (duecentomila), se il cliente chiede una somma di denaro; senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. Presso la sede e il sito internet della Banca, nonché presso tutti gli uffici dei Family Banker è disponibile una brochure che dettaglia le competenze dell'ABF. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può anche consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario;
- al servizio di Mediazione, per raggiungere un accordo tra le parti – qualunque sia il valore della controversia – con l'intervento di un esperto indipendente (Mediatore), affidandogli il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il Mediatore è un esperto in materia bancaria, finanziaria e societaria, ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto a una parte o all'altra. Dal punto di vista procedurale una o entrambe le parti richiedono al "Conciliatore Bancario Finanziario" di organizzare un incontro di Mediazione. A tale riguardo si fa presente che il regolamento di Mediazione è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario e Finanziario ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). La Mediazione viene attivata mediante l'invio della domanda di mediazione al Conciliatore Bancario Finanziario. Il Conciliatore Bancario Finanziario comunica rapidamente all'altra parte l'avvenuto deposito della domanda, e fissa la data del primo incontro. Con questa comunicazione viene anche nominato il Mediatore che condurrà l'incontro con le parti, pur essendo consentito alle parti di nominare altro professionista con il loro accordo. Il Mediatore fissa il primo incontro tra le parti, cui ne possano seguire altri, finalizzati sempre al raggiungimento di un accordo tra le parti. Se le parti raggiungono un accordo, il Mediatore redige il verbale al quale è allegato il testo dell'accordo redatto dalle parti, eventualmente con l'aiuto dei loro legali. Il verbale è depositato presso l'Organismo ed è sottoscritto dalle parti e dal Mediatore. L'accordo sottoscritto dalle parti e dagli avvocati costituisce titolo esecutivo. In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale può essere omologato su istanza di parte con decreto del Presidente del Tribunale e costituisce titolo esecutivo. Se invece, anche in incontri successivi al primo, si verifica l'impossibilità di trovare un accordo tra le parti, il Mediatore redige verbale ove attesta

il fallimento del tentativo di conciliazione. In tal caso, tutto quanto emerge nel corso della procedura resta strettamente riservato e confidenziale, come prevede la legge stessa.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto una manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca che coinvolga l'aspetto del trattamento dati personali legati alla vigente normativa in materia (Regolamento UE 2016/679), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa.

Tale termine può essere prolungato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. La Banca informa il Cliente di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (addebiti SDD), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo stesso. Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di Servizi di Investimento, la Banca deve rispondere al Cliente entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Nel caso in cui sia rimasto insoddisfatto del riscontro al reclamo presentato alla Banca o non abbia ricevuto riscontro nel predetto termine di 60 (sessanta) giorni, ove ne ricorrano i presupposti, il Cliente può anche ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), Organismo istituito dalla Consob con Delibera numero 19602 del 4 maggio 2016, competente a dirimere le controversie tra Investitori ed Intermediari, del valore complessivo non superiore ad Euro 500.000,00 (cinquecentomila), relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli Investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le Controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) numero 524/2013. L'ACF sostituisce l'Ombudsman – Giurì Bancario e la Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob. Il diritto di ricorrere all'ACF è irrinunciabile, gratuito e sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ed altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nel Contratto. Per presentare un ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie o avere maggiori informazioni sulle modalità di svolgimento della procedura è disponibile il sito: [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

### Risoluzioni online delle controversie

Fatto salvo quanto sopra previsto in tema di ricorsi, in caso di controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online, il cliente può ricorrere ad un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie online (ADR) accedendo anche alla piattaforma di risoluzione delle controversie online europea ("piattaforma ODR") disponibile sul sito [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

## Glossario

**ATM (Automated Teller Machine):** sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di ottenere anticipi di denaro contante, sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di ottenere anticipi di denaro contante.

**Mastercard:** marchio di proprietà del circuito internazionale Mastercard; identifica un servizio di prelievo di contante e pagamento presso gli sportelli ATM esercenti convenzionati a tale circuito.

**Circuito di pagamento:** rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio (esempio: Visa, Mastercard, BANCOMAT®).

**Cirrus/Maestro:** marchio di proprietà del circuito internazionale Mastercard; identifica un servizio di prelievo di contante e pagamento presso gli sportelli ATM esercenti convenzionati a tale circuito.

**Contactless (senza contatto):** tecnologia che permette di utilizzare una carta di pagamento semplicemente avvicinandola al POS, senza richiedere l'inserimento della carta stessa nel terminale.

**Device:** apparati aventi funzioni di telefonia mobile (per esempio smartphone) di esclusiva disponibilità del Cliente e dotati di tecnologia NFC che permettono al Cliente stesso, interagendo con la Mobile App, con la SIM Card NFC e con la Carta di effettuare operazioni di pagamento NFC. Ai fini di quanto precede tali Device e relativi sistemi operativi dovranno risultare sia compatibili con i modelli e con i requisiti tecnici/certificativi richiesti dagli operatori di telefonia mobile emittenti della relativa SIM Card NFC sia con la Mobile App.

**NFC (Near Field Communication):** tecnologia che fornisce connettività wireless a corto raggio e che consente funzioni di pagamento "in prossimità" tramite l'interazione elettromagnetica di un Device appositamente configurato con i POS abilitati, secondo le specifiche di funzionamento definite dai diversi circuiti di pagamento.

**PIN (Personal Identification Number):** codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di contante.

**POS (Point of Sale):** apparecchiatura automatica mediante la quale è possibile effettuare il pagamento di beni o servizi presso il fornitore utilizzando carte di pagamento. L'apparecchiatura consente il trasferimento delle informazioni necessarie per l'autorizzazione e l'addebito, in tempo reale o differito, del pagamento.

**SIM Card NFC:** particolare SIM Card rilasciata al Cliente in virtù di un autonomo contratto concluso fra lo stesso e un operatore di telefonia mobile con cui la Banca ha/avrà stipulato un'apposita convenzione e che consente al Cliente, mediante l'uso congiunto del Device, della Mediolanum App e della Carta di fruire delle funzionalità NFC.



# Foglio Informativo – Servizio Carta di credito Nexi (Mediolanum Credit Card, Mediolanum Credit Card Prestige)

– aggiornamento al 01/08/2025 –

## Informazioni sugli intermediari

### Collocatore

Denominazione e forma giuridica: Banca Mediolanum – Società per Azioni. Società Unipersonale. Sede legale e Direzione Generale: 20079 Basiglio (MI) – Palazzo Meucci – Milano 3 – Via Ennio Doris. Sito Internet: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) – E-mail: [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it) – Telefono: +39 02 90491 – Fax: +39 02 9049 2550 – Codice ABI: 03062. Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia: iscritta al numero 5343 Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale numero 02124090164 e Partita IVA: 10698820155 – Sistemi di garanzia cui la banca aderisce: “Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi” e “Sistema di garanzia delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari”. Capitale sociale: € 600.694.153,40 interamente versato.

Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando dall'Italia al Numero Verde gratuito 800 107 107; dall'estero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell'operatore telefonico).

### Emittente

Nexi Payments S.p.A. – Corso Sempione, 55 – 20149 Milano – Telefono +39 02 34881 – Fax +39 02 34884180 – Registro Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, Codice Fiscale 04107060966 – Membro del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968 – REA Milano numero 1725898 – Capitale Sociale € 140.467.830,60 i.v. – Albo IMEL Articolo 114-quater del Decreto Legislativo 385/1993 numero 32875.7 – Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Nexi S.p.A. – [www.nexi.it](http://www.nexi.it).

## Dati e qualifica del soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Sede \_\_\_\_\_

Telefono/e-mail \_\_\_\_\_

Iscrizione ad Albi o elenchi \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

## Che cos'è la Carta di Credito Nexi (Mediolanum Credit Card, Mediolanum Credit Card Prestige)

La carta di credito Nexi Payments è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di compiere operazioni tramite il Circuito Internazionale il cui marchio è riportato sulla carta, e più precisamente consente:

- di acquistare beni e/o servizi presso gli esercenti aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso Internet o altri canali virtuali, senza contestuale pagamento in contanti;
- di ottenere anticipi di denaro contante da parte delle banche aderenti al Circuito Internazionale, in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM).

Alla carta è assegnato un limite di utilizzo mensile. Gli acquisti e gli anticipi di denaro contante sono possibili entro il limite di utilizzo residuo al momento in cui la carta viene utilizzata.

La Banca può a sua discrezione decidere di attivare alle sole carte a saldo la funzionalità “Easy Shopping” che consiste nella facoltà del Titolare di richiedere l'attivazione di piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla carta. Il rimborso delle somme dovute e indicato nell'estratto conto mensile inviato al Titolare, avviene in data successiva a quella di utilizzo della carta, ed è effettuato, in un'unica soluzione e senza interessi. Il Titolare ha facoltà di richiedere l'attivazione di piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla carta (Carta con funzionalità “Easy Shopping”), ad esclusione delle Operazioni inerenti il settore giochi e scommesse, di importo compreso tra un minimo e un massimo predeterminati dall'Emittente, come indicato nel “Documento Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori” allegato al Contratto. Il Titolare prende atto che non è consentita l'attivazione di piani di rateizzazione di spese relative ad addebiti derivanti da dilazioni di pagamento o finanziamenti concessi da soggetti operanti nel settore del credito al consumo. Per tali spese il pagamento diviene in forma rateale sulla base di uno specifico piano di rateizzazione la cui durata può

essere scelta dal Titolare tra quelle predeterminate dall’Emittente, in a base a scaglioni di importo per la spesa da rateizzare e anche queste indicate nel “Documento Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori” allegato al Contratto.

Alla Carta sono associati servizi accessori quali, ad esempio, una polizza assicurativa Multirischi, il Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure e il Servizio di Spending Control.

I servizi verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento della richiesta della carta e/o del servizio. L’elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet dell’emittente o contattando il Servizio Clienti.

#### Per saperne di più:

la **Guida pratica “I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici”**, è disponibile sul Sito Internet di Banca d’Italia [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul Sito Internet di Nexi Payments [www.nexi.it](http://www.nexi.it) – Sezione Trasparenza.

La **Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate** pubblicata nella sezione Trasparenza del sito internet [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) per avere informazioni in merito alle modalità con cui il Cliente può esercitare i propri diritti nel caso in cui si verifichino operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite e la sezione “Sicurezza” sul sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) per ottenere consigli pratici salvaguardare i propri dati e proteggere le operazioni.

Tra i **principali rischi** vanno tenuti presenti:

- Variatione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.
- Utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN, nel caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, sottrazione, falsificazione e contraffazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, il Titolare deve prestare la massima attenzione nella custodia della carta e del PIN, nonché la massima riservatezza nell’utilizzo degli stessi.
- Utilizzo della carta sui siti internet privi dei protocolli di sicurezza.
- Variatione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall’Euro.
- Nel caso di irregolare utilizzo della carta da parte del Titolare e di conseguente revoca, da parte dell’emittente, dell’autorizzazione ad utilizzare la Carta e/o di ritardo nei pagamenti, i dati relativi alla carta ed al Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente, alla Centrale d’allarme interbancaria (CAI), istituita presso la Banca d’Italia, e/o ad altre banche dati pubbliche e/o archivi tenuti dalle Autorità competenti. L’invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l’accesso al credito. Il Titolare sarà informato preventivamente rispetto al primo invio di informazioni negative sul suo conto.
- Responsabilità solidale del Titolare della carta principale per le operazioni effettuate dai Titolari delle carte supplementari.

### Principali condizioni economiche (valori espressi in euro)

#### Condizioni economiche Mediolanum Credit Card, Mediolanum Credit Card Prestige (emessa da Nexi Payments S.p.A.)

Si rinvia altresì al “Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” che costituisce parte integrante del presente documento.

#### Principali spese

Descrizione	Valore
Canone annuo Mediolanum Credit Card	40,00 € (Canone gratuito per il primo anno dall’emissione carta)
Canone annuo Mediolanum Credit Card Prestige	80,00 € (Canone gratuito per il primo anno dall’emissione carta)
Interessi di mora	Non previsti
Tasso di cambio e commissione sulle operazioni in valuta diversa dall’euro	Tasso determinato alla data della conversione nel rispetto degli accordi internazionali in vigore con i Circuiti Visa e MasterCard. L’importo addebitato in Euro in estratto conto è calcolato applicando all’importo in valuta originaria il tasso di cambio come definito dai Circuiti maggiorato di una commissione applicata da Nexi Payments S.p.A. pari al 2,5% dell’importo transato.
Commissioni per anticipo contante	Commissione massima del 4,80%, con un minimo di 0,52 Euro per operazioni effettuate in area Euro <sup>(1)</sup> ed un minimo di 5,16 Euro per le Operazioni effettuate in area extra Euro. A tali Operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le banche che procedono all’erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.
Sostituzione carta per rinnovo (consegna entro il mese della scadenza)	0,00 euro

(1) Compresi i Paesi dello Spazio Economico Europeo (S.E.E.) extra UE, nonché quelli dell’Unione Europea che non adottano l’Euro ma aderiscono al Regolamento (UE) numero 2021/1230 e successive modifiche relativo ai pagamenti transfrontalieri nell’Unione.

Descrizione	Valore
Sostituzione carta per rifacimento (consegna indicativamente entro 7/10 giorni)	0,00 euro
Sostituzione carta per duplicato (consegna indicativamente entro 7/10 giorni)	15,00 € (servizio gratuito per la Mediolanum Credit Card Prestige. Gratuito per i casi di blocco per mancata ricezione, contraffazione, frodi su internet e per i blocchi di sicurezza o per sospetto frode apposti di iniziativa da Nexi)
Carta sostitutiva d'emergenza <sup>(2)</sup>	25,00 € in Italia e all'estero. Servizio erogabile su richiesta del Titolare al Servizio Clienti Nexi Payments, gratuito per le Mediolanum Credit Card Prestige. La Carta sostitutiva rilasciata è valida per un periodo generalmente di 2 mesi, fatte salve diverse tempistiche concordate con il Servizio Clienti, nel caso in cui il Titolare si trovi all'estero, in area extra europea.
Anticipo contante d'emergenza <sup>(3)</sup>	25,00 € in Italia e all'estero. Servizio erogabile su richiesta del Titolare al Servizio Clienti Nexi Payments, gratuito per le Mediolanum Credit Card Prestige.
Spese in caso di ritardato pagamento	Non previste
Spese per il recupero dei fondi per operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto	Non previste
Spese per la revoca del consenso alle operazioni di pagamento	Non previste
Spese per la comunicazione del rifiuto degli ordini di pagamento	Non previste
Costi di emissione ed invio estratto conto mensile (in presenza di almeno un'operazione)	On-line: gratuito (attivabile tramite iscrizione all'Area Personale sul Sito Internet). Cartaceo <sup>(4)</sup> : 1,03 euro
Imposta governativa di bollo su estratti conto superiori a 77,47 euro	2,00 €
Commissione per rifornimento carburante	0,77 euro per ogni rifornimento di carburante di importo pari o superiore a 100,00 euro, effettuato in Italia.
Giorno di valuta per l'addebito/accredito su conto corrente	15 giorni dalla data dell'estratto conto. Se il giorno di addebito/accredito cade di domenica o in un giorno festivo, la valuta è posticipata al primo giorno feriale successivo.
Limiti di utilizzo della carta: Mediolanum Credit Card	1.500,00 € e 3.000,00 €
Limiti di utilizzo della carta: Mediolanum Credit Card Prestige	5.000,00 € e 10.000,00 €
Richiesta documentazione (il servizio è fornito da Nexi): Copia Contratto sottoscritto dal Titolare	0,00 €
Richiesta documentazione (il servizio è fornito da Nexi): Copie "Documento di sintesi Carte di credito Nexi" e "Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" aggiornate: servizio gratuito	0,00 €
Richiesta documentazione (il servizio è fornito da Nexi): Copia documentazioni spese effettuate in un anno	0,00 €
Richiesta documentazione (il servizio è fornito da Nexi): Copia di un singolo documento di spesa	0,00 €
Richiesta documentazione (il servizio è fornito da Nexi): Copia di comunicazioni già ricevute	0,00 €
Richiesta documentazione (il servizio è fornito da Nexi): Invio comunicazioni periodiche e altre comunicazioni di legge	0,00 €

### Servizi Accessori

Descrizione	Valore
Polizza assicurativa Multirischi (servizio inclusivo)	Gratuito
Servizio Messaggi di Alert – Avviso di Sicurezza	Servizio ad adesione automatica <sup>(5)</sup> tramite SMS per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia di 50 Euro: 0,00 Euro.

(2) Servizio attivo solo per le Carte emesse su Circuito Visa.

(3) Servizio attivo solo per le Carte emesse su Circuito Visa.

(4) In presenza di Carte Supplementari è previsto l'invio di un unico estratto conto i cui costi di invio sono quelli riferiti alla Carta Principale.

(5) Il servizio è attivato automaticamente ai Clienti su canale SMS nel momento in cui viene fornito il numero di cellulare.

Descrizione	Valore
Servizio Messaggi di Alert – Avviso Movimenti	Servizio facoltativo di invio messaggi tramite SMS per transazioni di importo inferiore alla soglia definita per il servizio Messaggi di Alert. Avviso di Sicurezza soglia minima 2 euro.
Servizio Messaggi di Alert – Avviso Movimenti	Con numero di telefono italiano: canone annuale 0,00 Euro; costo ad SMS 16 centesimi di Euro, addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico abilitato, salvo promozioni.
Servizio Messaggi di Alert – Avviso Movimenti	Con numero di telefono estero <sup>(6)</sup> : canone annuale 0,00 Euro; costo ad SMS 0,00 Euro.
Servizio Messaggi di Alert – Notifiche Movimenti	Servizio, attivato dal Titolare in alternativa ai precedenti, tramite notifica da APP per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia di 2 Euro: 0,00 Euro.
Servizio Messaggi di Alert – ioCONTROLLO	Servizio facoltativo di invio di messaggi tramite notifiche APP o, a discrezione del Titolare, tramite SMS con SIM italiane, con cadenze periodiche, riportanti il riepilogo delle transazioni contabilizzate: canone annuale: 0,00 Euro; costo ad SMS 16 centesimi di Euro, addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico abilitato, salvo promozioni; costo a notifica da APP: 0,00 Euro.
Servizio Messaggi di Alert – ioSICURO	Servizio automatico di invio da parte di Nexi, ai sensi e per le finalità dell'Articolo "Blocco della Carta", di un SMS o notifica in App Nexi Pay per avvisare il Titolare di una eventuale transazione sospetta con possibilità di risposta da parte del Titolare: costo ad SMS 0,00 € <sup>(7)</sup>
Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure	Servizio per la protezione degli acquisti on-line, ad adesione gratuita automatica, in presenza di numero di cellulare fornito all'Emittente (anche tramite la Banca collocatrice, ove trasmesso). In caso non sia fornito, il Titolare dovrà chiamare il Servizio Clienti che provvederà ad acquisire e certificare il numero di telefono attivando così la protezione 3D Secure, automatica e gratuita. Tutte le informazioni relative al Servizio sono disponibili sul Regolamento Titolari e sul Regolamento del Servizio 3D Secure disponibili nell'area Trasparenza del sito di Nexi.
Registrazione e utilizzo dell'Area Personale	Gratuito
Servizio Clienti Nexi Payments S.p.A.	Gratuito
Servizio di Spending Control: Funzionalità base	Gratuito
Servizio di Spending Control: Funzionalità aggiuntive	Gratuito. Per un maggior dettaglio delle funzionalità disponibili si veda il Regolamento del Servizio, che può essere aggiornato di volta in volta da Nexi Payments con nuove funzionalità.
Servizio Lounge Key (riservato solo per Mediolanum Credit Card Prestige): Quote adesione annuale	Gratuito
Servizio Lounge Key (riservato solo per Mediolanum Credit Card Prestige): Quota singolo accesso alle Lounge Aereoportuali	24 USD (per il titolare ed eventuale ospite)
Vetrina Premium Experience (riservato solo per Mediolanum Credit Card Prestige)	Gratuito. Accesso per visualizzazione/prenotazione/adesione a titolo gratuito/oneroso a spettacoli, eventi, viaggi, offerte e scontistiche da Partner.

Carta di credito monofunzione

Comunicazioni in merito alle commissioni di conversione valutaria all'interno dello Spazio Economico Europeo (S.E.E.): inviate gratuitamente ed automaticamente, tramite e-mail fornita a Nexi, per ogni Operazione con valuta diversa dall'Euro ma appartenente a paesi aderenti allo S.E.E. Il Titolare può scegliere di non ricevere le predette informazioni richiedendo la disattivazione delle comunicazioni tramite il Servizio Clienti. Nexi non invierà le predette comunicazioni nel caso in cui il Cliente non abbia rilasciato il proprio indirizzo e-mail.

Per maggiori dettagli sulle coperture assicurative, per il Regolamento dei Servizi e per l'iscrizione ai Servizi facoltativi consultare il Sito Internet, l'App Nexi Pay o contattare il Servizio Clienti Nexi.

## Recesso e reclami

### Recesso dal contratto

#### Diritto di ripensamento del Titolare

Il Titolare che riveste la qualifica di Consumatore, ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento e quindi di recedere dal Contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso, oppure – se successivo – dal giorno in cui il Titolare riceve tutte le condizioni insieme alle informazioni previste ai sensi dell'Articolo 125-bis, comma 1, del Testo Unico Bancario.

(6) Utenza con prefisso internazionale, diverso da 0039.

(7) Il costo dell'eventuale SMS di risposta è addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico secondo le proprie tariffe, salvo promozioni, sia per numeri italiani che esteri. In alternativa, il Cliente può contattare il Servizio Clienti.

Se il Contratto è concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, quali ad esempio il telefono, internet o la posta elettronica, e quindi senza la presenza fisica e contemporanea del Titolare e del personale della Banca, il diritto di recedere dal Contratto può essere esercitato entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso oppure – se successivo – dal giorno in cui il Titolare riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo.

Il Titolare può recedere senza penali e senza dover indicarne il motivo, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'emittente al seguente indirizzo: Nexi Payments S.p.A., Corso Sempione 55, 20149, Milano. Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'emittente ne viene a conoscenza.

Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, il Titolare, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della comunicazione di recesso è tenuto a restituire all'emittente l'importo dovuto in linea capitale e a pagare gli interessi maturati fino al momento della restituzione, calcolati secondo quanto stabilito dal Contratto, oltre ad eventuali somme non ripetibili corrisposte dall'emittente alla Pubblica Amministrazione. Se il Titolare ritarda a pagare queste somme decorreranno interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nella sezione "Condizioni economiche" del presente documento.

Al Titolare che recede non verrà addebitata alcuna parte della quota annuale e, se già addebitata, essa verrà stornata per intero. Inoltre, se in possesso della Carta, il Titolare deve provvedere alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione alla Banca e/o all'emittente. In caso diverso, l'emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito. Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto.

### Recesso del Titolare

Il Titolare ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese con le seguenti modalità:

- mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente, eventualmente anche tramite la Banca, al seguente indirizzo: Nexi Payments S.p.A., Corso Sempione, 55 – 20149 Milano;
- mediante compilazione di apposito Modulo presso la Banca.

In entrambi i casi, il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza.

### Recesso dell'emittente

L'emittente può recedere dal Contratto, dandone comunicazione scritta al Titolare, nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Titolare. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Titolare viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte dell'emittente;
- per giustificato motivo, che verrà reso noto al Titolare, e solo nel caso in cui il Titolare rivesta la qualifica di Consumatore, in qualsiasi momento – senza preavviso – senza alcun onere a carico del Titolare. Il recesso si considera efficace nel momento in cui il Titolare ne viene a conoscenza.

### Diritti ed obblighi del Titolare in caso di recesso

Il Titolare, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Titolare medesimo o dell'emittente:

- entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'emittente nei suoi confronti, e, se in possesso della carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione alla Banca e/o all'emittente. In caso diverso, l'emittente provvederà a bloccare la carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- se ritarda a pagare le somme di cui al punto precedente, sarà tenuto al pagamento di interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nella sezione "Condizioni economiche" del presente documento;
- ha diritto al rimborso della quota annuale della carta, in misura proporzionale ai mesi di mancato utilizzo della carta. Parimenti, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche, queste saranno dovute dal Titolare solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso, e se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale;
- qualora avesse autorizzato l'addebito sulla carta di spese ricorrenti, dovrà provvedere a revocare la/le relativa/e autorizzazione/i, con congruo anticipo rispetto all'esercizio del recesso (se il recesso è esercitato dal Titolare medesimo), o immediatamente dopo essere venuto a conoscenza della comunicazione di recesso (se il recesso è esercitato dall'emittente).

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

I tempi massimi di chiusura del Contratto, in caso di recesso del Titolare, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione da parte dell'emittente della comunicazione di recesso.

### Reclami

Il Titolare può presentare reclami a Nexi in forma scritta con una delle seguenti modalità:

- sul sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it), nella sezione Reclami, compilando l'apposito modulo (reclami "possessori di Carte di pagamento");
- via fax: 02 34 88 91 54;
- via mail: [reclami@informa.nexi.it](mailto:reclami@informa.nexi.it);

– tramite PEC: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it)

– con posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A.R. a Nexi Payments S.p.A. – Claims Management, Corso Sempione, 55 – 20149 Milano. È valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Titolare.

Nexi risponde al reclamo entro 15 giornate lavorative dalla sua ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Se Nexi è impossibilitata a rispondere al reclamo entro i tempi indicati, può dare al Titolare una risposta interlocutoria spiegando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 giornate lavorative previste.

Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza di Nexi. Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi deve comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 giornate lavorative. Se Nexi non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Titolare non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), previa registrazione.

Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso.

In alternativa all'ABF, o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra descritta, anche senza preventivo reclamo a Nexi, il Titolare può presentare domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati (Decreto Legislativo 28/2010) il cui elenco è consultabile presso il sito internet <https://mediazione.giustizia.it> nella sezione dedicata. In ogni caso, per procedere all'eventuale via giudiziale, è necessario seguire prima questo procedimento di mediazione. In aggiunta, se Nexi viola le regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (Articolo 39 del Decreto Legislativo 11/2010 e successive modificazioni).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi nel fornire i servizi di pagamento, sono applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione, controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista dalla legge (Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'Articolo 32 del Decreto Legislativo 11/2010 e successive modificazioni).

Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del Sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it).

### Risoluzioni online delle controversie

Fatto salvo quanto sopra previsto in tema di ricorsi, in caso di controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione, il consumatore ha diritto di proporre un ricorso al competente organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie online (ADR). L'elenco degli ADR è accessibile tramite la piattaforma di risoluzione delle controversie online europea ("piattaforma ODR") disponibile sul sito <http://ec.europa.eu/odr>.

## Legenda

**ATM (Automated Teller Machine):** sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di ottenere anticipi di denaro contante, sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di ottenere anticipi di denaro contante.

**Carta a saldo:** carta di credito per la quale il rimborso delle spese effettuate deve avvenire in un'unica soluzione e senza applicazione di tassi d'interesse.

**Carta individuale:** carta di credito emessa a favore di una persona fisica intestataria di un conto corrente acceso presso la Banca.

**Carta principale:** prima carta di credito emessa a favore di un Titolare.

**Carta con funzionalità Easy Shopping:** carta di credito a saldo con facoltà per il Titolare di richiedere l'attivazione di piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla carta, con l'esclusione delle Operazioni inerenti il settore giochi e scommesse. Per ogni spesa oggetto di rateizzazione è dovuto dal Titolare il pagamento di una commissione fissa per l'apertura e la gestione del piano di rateizzazione frazionata mensilmente per tutta la durata del piano, che concorre alla formazione della rata mensile. Il rimborso della/e rata/e mensile/i del finanziamento consente il ripristino per pari importo del limite di utilizzo residuo mensile sulla carta.

**PIN (Personal Identification Number):** codice personale segreto per il prelievo di denaro contante (Operazioni di anticipo di denaro contante) dagli sportelli automatici abilitati in Italia e all'estero e per altre tipologie di pagamento che prevedano l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.

# Informazioni Europee di base sul credito ai consumatori carta con funzionalità Easy Shopping

## 1. Identità e contatti del finanziatore/intermediario del credito

**Finanziatore/Emittente:** Nexi Payments S.p.A.

**Indirizzo:** Corso Sempione, 55 – 20149 Milano

**Telefono:** 02 3488 1

**Fax:** 02 3488 4115

**Sito web:** [www.nexi.it](http://www.nexi.it)

**Intermediario del credito:** Banca Mediolanum S.p.A.

**Indirizzo:** Via Ennio Doris 20079 Basiglio

**Telefono:** +39 02 9049 1

**Fax:** +39 02 9049 2550

**Email:** [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it)

**Sito web:** [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

Banca Mediolanum S.p.A. distribuisce e colloca la carta di credito Nexi in virtù di apposita convenzione sottoscritta con Nexi Payments S.p.A.

## 2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

**Tipo contratto di credito:** *Carta di credito con funzionalità Easy Shopping.* La Carta con funzionalità Easy Shopping è una Carta di credito con modalità di rimborso delle spese a saldo, in un'unica soluzione e senza interessi.

Il Titolare ha la facoltà di richiedere l'attivazione di piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla Carta che risulta valida al momento dell'attivazione, con l'esclusione delle Operazioni inerenti il settore dei giochi e scommesse. Il Titolare prende atto che non è consentita l'attivazione di piani di rateizzazione di spese relative ad addebiti derivanti da dilazioni di pagamento o finanziamenti concessi da soggetti operanti nel settore del credito al consumo. I piani di rateizzazione sono compresi tra 250 € e 2.400 € e, comunque, non superiori al limite di utilizzo mensile e la cui durata sia pari a 3, 6, 9, 12, 18 oppure 24 mesi. La richiesta di attivazione dei piani di rateizzazione può essere effettuata entro il giorno precedente l'ultimo giorno del mese, scegliendo tra uno dei canali Nexi disponibili: App Nexi Pay, Area Personale del Sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it) o contattando il Servizio Clienti Nexi. La rateizzazione è attivata contestualmente alla richiesta della stessa. L'addebito della prima rata avviene nello stesso mese di apertura del piano di rateizzazione. In aggiunta all'opzione di apertura Easy Shopping, è prevista per il Titolare la possibilità di estinguere anticipatamente uno o più piani di rateizzazione senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo. L'importo rateizzato (una o più spese), una volta estinto, non potrà più essere oggetto di nuovo piano Easy Shopping. Per ogni importo rateizzato il Titolare paga una commissione fissa per l'apertura e la gestione del piano di rateizzazione, frazionata mensilmente per tutta la durata del piano, nella misura riportata nella sezione 3 del presente documento, che concorre alla formazione della rata mensile. Il limite di utilizzo mensile della Carta è decurtato del debito derivante dall'attivazione di uno o più piani di rateizzazione; il rimborso della rata mensile consente il ripristino per pari importo del limite di utilizzo residuo mensile sulla Carta. La rateizzazione della spesa è da considerarsi un finanziamento a valere sull'utilizzo della Carta di credito con funzionalità Easy Shopping. Essendo l'Easy Shopping una funzionalità di un prodotto avente modalità di pagamento "a saldo", si precisa che, in aggiunta alle normali commissioni di attivazione e gestione del piano di rateizzazione, addebitate mensilmente, non sono previsti costi ulteriori (anche relativi alla carta di pagamento) a carico del Cliente per l'utilizzo di tale funzionalità.

**Importo totale del credito:** Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore. Limite di utilizzo mensile sulla Carta: Carta Base 1.500 €<sup>(8)</sup>. Limiti di rateizzazione: minimo 250 € – massimo 2.400 €.

**Condizioni di prelievo:** Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito. Il Titolare può accedere al credito a partire dal giorno in cui la Carta viene attivata e per tutta la durata del contratto.

**Durata del contratto di credito:** Il Contratto di Carta di Credito con funzionalità Easy Shopping ha durata indeterminata. Tuttavia la Carta è valida fino al termine di scadenza indicato su di essa e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla stessa. La Carta viene rinnovata automaticamente alla scadenza, di regola per un uguale periodo di tempo ed alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvi i casi di risoluzione o recesso dal Contratto. Il periodo di validità della Carta è previsto a solo scopo di sicurezza e per permettere la sua sostituzione periodica, e non incide sulla durata indeterminata del Contratto. La durata dei singoli piani di rateizzazione può essere pari a 3, 6, 9, 12, 18 oppure 24 mesi.

(8) Un eventuale diverso limite di utilizzo mensile può essere stabilito dalla Banca nell'ambito dell'istruttoria di cui all'articolo 3 del Regolamento Titolari.

**Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione:** Il valore della rata mensile di ogni singolo piano di rateizzazione è dato dalla somma di:

- importo delle spese oggetto di rateizzazione diviso il numero dei mesi di rateizzazione;
- commissione di attivazione e gestione su base mensile, la cui misura è determinata in base all'importo e alla durata del piano di rateizzazione, come prevista nella sezione "3. Costo del Credito" del presente documento.

Il numero delle rate mensili è definito in base alla durata del piano di rateizzazione scelto dal Titolare. La durata del piano può essere pari a 3, 6, 9, 12, 18 oppure 24 mesi.

La periodicità della rata è mensile.

Esempio: per una spesa rateizzata di importo pari a 300 € con un piano di rateizzazione in 3 mesi il valore della rata mensile è pari a 101,20 €, dato dalla somma di:

- (300 €/3 mesi) = 100 €, valore della rata mensile;
- 1,20 €, importo della commissione di attivazione e gestione mensile.

La rata è registrata nell' Estratto Conto mensile della Carta di credito con funzionalità Easy Shopping.

**Importo totale dovuto dal consumatore:** Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi. Per ogni piano di rateizzazione, l'importo totale dovuto dal consumatore è dato dalla somma di:

- importo delle spese oggetto di rateizzazione;
- commissione di attivazione e gestione complessiva, la cui misura è determinata in base all'importo e alla durata del piano di rateizzazione, come prevista nella sezione "3. Costo del Credito" del presente documento.

**Esempio:** Per una spesa rateizzata di importo pari a 300 € con un piano di rateizzazione in 3 mesi l'importo totale dovuto dal consumatore è pari a 303,60 € dato dalla somma di:

- 300 €, importo della singola spesa oggetto di rateizzazione;
- 3,60 €, importo della commissione di attivazione e gestione complessiva.

### 3. Costi del credito

**Tasso di interesse o (se applicabile) tassi TAN 0,00% di interesse diversi che si applicano al contratto di credito**

**Commissione di attivazione e gestione del piano di rateizzazione**

Commissione fissa (importo come da tabelle sotto riportate).

**Tabella: Importo della commissione di attivazione e gestione complessiva del piano di rateizzazione (in base alla periodicità di rimborso e all'importo della spesa rateizzata)**

Periodicità di rimborso/importo della spesa	3 mesi	6 mesi	9 mesi	12 mesi	18 mesi	24 mesi
da 250 € a 500 €	3,60 €	n.a. <sup>(9)</sup>	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
da 500,01 € a 750 €	7,20 €	17,40 €	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
da 750,01 € a 1.000 €	10,80 €	26,10 €	41,40 €	n.a.	n.a.	n.a.
da 1.000,01 € a 1.250 €	14,40 €	34,80 €	54,90 €	75,60 €	n.a.	n.a.
da 1.250,01 € a 1.500 €	18 €	43,50 €	68,40 €	94,80 €	147,60 €	n.a.
da 1.500,01 € a 2.000 €	21,60 €	52,20 €	82,80 €	114 €	178,20 €	240 €
da 2.000,01 € a 2.400 €	28,80 €	69,60 €	109,80 €	150 €	234 €	324 €

**Tabella: Importo della commissione di attivazione e gestione su base mensile del piano di rateizzazione (in base alla periodicità di rimborso e all'importo della spesa rateizzata)**

Periodicità di rimborso/importo della spesa	3 mesi	6 mesi	9 mesi	12 mesi	18 mesi	24 mesi
da 250 € a 500 €	1,20 €	n.a. <sup>(10)</sup>	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
da 500,01 € a 750 €	2,40 €	2,90 €	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
da 750,01 € a 1.000 €	3,60 €	4,35 €	4,60 €	n.a.	n.a.	n.a.

(9) N.A. = periodicità di rimborso non prevista per tale fascia di importo.

(10) N.A. = periodicità di rimborso non prevista per tale fascia di importo.

Periodicità di rimborso/importo della spesa	3 mesi	6 mesi	9 mesi	12 mesi	18 mesi	24 mesi
da 1.000,01 € a 1.250 €	4,80 €	5,80 €	6,10 €	6,30 €	n.a.	n.a.
da 1.250,01 € a 1.500 €	6 €	7,25 €	7,60 €	7,90 €	8,20 €	n.a.
da 1.500,01 € a 2.000 €	7,20 €	8,70 €	9,20 €	9,50 €	9,90 €	10 €
da 2.000,01 € a 2.400 €	9,60 €	11,60 €	12,20 €	12,50 €	13 €	13,50 €

### Tasso annuo effettivo globale (TAEG)

Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito. Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.

**Tabella: TAEG massimo e minimo del piano di rateizzazione (in base alla periodicità di rimborso e all'importo della spesa rateizzata)**

Periodicità di rimborso/importo della spesa	3 mesi	6 mesi	9 mesi	12 mesi	18 mesi	24 mesi
da 250 € a 500 €	8,97% 4,40%	n.a. <sup>(II)</sup>	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
da 500,01 € a 750 €	8,97% 5,90%	12,50% 8,20%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
da 750,01 € a 1.000 €	8,97% 6,66%	12,50% 9,27%	13,87% 10,28%	n.a.	n.a.	n.a.
da 1.000,01 € a 1.250 €	8,97% 7,12%	12,50% 9,91%	13,79% 10,93%	14,56% 11,55%	n.a.	n.a.
da 1.250,01 € a 1.500 €	8,97% 7,43%	12,50% 10,33%	13,74% 11,37%	14,61% 12,09%	15,42% 12,78%	n.a.
da 1.500,01 € a 2.000 €	8,97% 6,66%	12,50% 9,27%	13,87% 10,28%	14,64% 10,87%	15,52% 11,54%	15,71% 11,71%
da 2.000,01 € a 2.400 €	8,97% 7,43%	12,50% 10,33%	13,79% 11,41%	14,44% 11,95%	15,27% 12,66%	15,91% 13,20%

### Esempio:

Per una spesa rateizzata di importo pari a 300 € con un piano di rateizzazione in 3 mesi l'importo totale dovuto dal consumatore è pari a 303,60 € e il relativo TAEG è pari a 7,43%.

Il Tasso Effettivo Globale Medio previsto dall'Articolo 2 della Legge usura (Legge numero 108/1996) relativo all'erogazione di un finanziamento rateale con carta di credito può essere consultato nella sezione Trasparenza del Sito Internet [www.nexi.it](http://www.nexi.it).

Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere:

- Un'assicurazione che garantisca il credito e/o NO.
- Un altro contratto per un servizio accessorio NO.

Se il finanziatore non conosce i costi dei servizi accessori, questi non sono inclusi nel TAEG.

### 3.1. Costi connessi

**Costi per utilizzare la carta di credito:** I costi legati all'utilizzo della Carta come puro strumento di pagamento (e dei servizi ad essa collegati) e non derivanti dalla concessione del credito, sono indicati sul "Documento di sintesi Carte di credito Nexi" e sul "Foglio informativo Carte di credito Nexi".

**Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al contratto di credito possono essere modificati:** Fermo restando quanto precisato nel "Regolamento Titolari" con riferimento alle sole modifiche inerenti ai servizi di pagamento e alle relative informazioni, l'Emittente, se sussiste un giustificato motivo, può modificare unilateralmente anche in senso sfavorevole al Titolare l'importo minimo e massimo della spesa rateizzabile, la durata minima e massima del piano di rimborso, l'importo della commissione di attivazione e gestione del piano di rimborso e le altre condizioni di Contratto, dandone comunicazione al Titolare, con un preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione ai sensi dell'Articolo 118 del Testo Unico Bancario.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene approvata se il Titolare non comunica all'Emittente di recedere dal Contratto, senza spese, con le modalità e gli effetti disciplinati nel "Regolamento Titolari" a cui si rinvia, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione

(II) N.A. = periodicità di rimborso non prevista per tale fascia di importo.

della modifica. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Titolare avrà diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto". Resta inteso che nel caso in cui non sia possibile identificare le componenti di costo o, più in generale, le condizioni contrattuali ed economiche relative ai servizi di pagamento rispetto a quelle relative, più in generale, al Contratto, alle modifiche contrattuali proposte unilateralmente dall'Emittente dovranno in ogni caso applicarsi l'Articolo 118 del Testo Unico Bancario e le relative disposizioni di attuazione. Interessi di mora: non previsti.

#### 4. Altri importanti aspetti legali

**Costi in caso di ritardo nel pagamento:** Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il consumatore (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro. In caso di mancato puntuale ed integrale pagamento di ogni somma dovuta per qualsiasi titolo all'Emittente ai sensi del Contratto, l'Emittente potrà:

- dichiarare il Titolare decaduto dal beneficio del termine di rimborso rateale ai sensi dell'Articolo 1186 Codice Civile; ovvero
- dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'Articolo 1456 Codice Civile.

In entrambi i casi, il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti.

Il mancato e puntuale pagamento dell'importo relativo anche ad un solo Estratto Conto può comportare l'invio di qualsiasi comunicazione e segnalazione, ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente, per l'inserimento dei dati relativi alla Carta e/o al Titolare nella Centrale di Allarme Interbancaria (CAI), istituita presso la Banca d'Italia, e/o altre banche dati pubbliche e/o archivi tenuti dalle Autorità competenti.

L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito.

**Diritto di recesso:** Il Consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del contratto.

**Diritto di ripensamento del Titolare.** Il Titolare che riveste la qualifica di Consumatore, in forza del combinato disposto dell'Articolo 125 ter del Testo Unico Bancario e dell'Articolo 52 del Codice del Consumo, ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento, e quindi di recedere dal Contratto, senza penali e senza dover indicarne il motivo, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso, oppure se successivo dal giorno in cui il Titolare riceve tutte le condizioni insieme alle informazioni previste ai sensi dell'Articolo 125-bis, comma 1, del Testo Unico Bancario, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al seguente indirizzo: Nexi Payments S.p.A. – Corso Sempione, 55 – 20149 Milano.

Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della comunicazione di recesso il Titolare è tenuto a restituire all'Emittente l'importo dovuto in linea capitale e a pagare le commissioni di attivazione e gestione dei piani di rateizzazione maturate fino al momento della restituzione, calcolate secondo quanto stabilito dal Contratto, oltre ad eventuali somme non ripetibili corrisposte dall'Emittente alla Pubblica Amministrazione. Interessi di mora, spese o altre commissioni dovuti in caso di ritardato pagamento: non previsti.

**Recesso del Titolare.** Fermo restando quanto previsto dall'Articolo 4, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penali e senza spese con le seguenti modalità:

- mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo Articolo 44;
- mediante compilazione di apposito Modulo presso la Banca.

In entrambi i casi, il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza.

**Recesso dell'Emittente.** L'Emittente può recedere dal Contratto, dandone comunicazione in forma scritta al Titolare, nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Titolare;
- per giustificato motivo, che verrà reso noto al Titolare, e solo nel caso in cui il Titolare rivesta la qualifica di Consumatore, in qualsiasi momento – senza preavviso – senza alcun onere a carico del Titolare. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende il peggioramento del merito creditizio del Titolare o la sua insolvenza, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Titolare.

**Diritti ed obblighi del Titolare in tutti i casi di recesso.** Il Titolare, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Titolare medesimo o dell'Emittente:

- entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- ha diritto al rimborso della quota annuale della Carta, in misura proporzionale ai mesi di mancato utilizzo della Carta. Parimenti, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche, queste saranno dovute dal Titolare solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso, e se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

Interessi di mora, spese o altre commissioni dovuti in caso di ritardato pagamento: non previsti.

**Ulteriori effetti del recesso.** In tutti i casi di cui sopra, il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

**Rimborso anticipato:** Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto in qualsiasi momento. Il Titolare ha diritto di rimborsare, ai sensi dell'articolo 125-sexies del Testo Unico Bancario, in qualsiasi momento, l'importo residuo dovuto all'Emittente per ciascun piano in essere, anche prima del termine previsto dai singoli piani di rateizzazione, tramite richiesta formulata attraverso l'Area Personale del Sito Internet o dell'App o con richiesta telefonica al Servizio Clienti Nexi Payments. A seguito del rimborso anticipato del piano e del pagamento dell'importo dovuto, la disponibilità della carta viene ripristinata per tale importo a chiusura dell'estratto conto del mese di riferimento.

Non appena il Titolare chiede il rimborso anticipato, il piano per cui si è avanzata la richiesta viene estinto e non è più possibile ripristinarlo per inserirvi alcuna altra spesa. In tal caso, il Titolare ha diritto alla riduzione degli interessi e di tutti i costi compresi nel costo totale del credito eventualmente anticipati, escluse le imposte. Ricevuta la richiesta di estinzione anticipata, l'Emittente comunica al Titolare l'importo da pagare quale ammontare delle eventuali rate scadute e non pagate e del capitale residuo, degli interessi e di tutti gli altri oneri.

Eventuali oneri che maturano nel corso del rapporto saranno restituiti al Cliente se corrisposti anticipatamente e in quanto riferibili a servizi di finanziamento non goduti. Le modalità di pagamento dell'importo dovuto potranno essere concordate di volta in volta con l'Emittente. Non è previsto alcun indennizzo a favore dell'Emittente per il rimborso anticipato.

Ai fini della riduzione proporzionale degli interessi e degli altri costi, si applica il criterio della proporzionalità lineare che prevede la ripartizione del costo pro rata e la moltiplicazione di tale valore per il numero di rate che non dovranno essere pagate dal cliente per effetto del rimborso anticipato. Si propone di seguito un esempio descrittivo.

Esempio:

Per un finanziamento con le caratteristiche descritte di seguito:

- TAN 0%
- Importo totale del credito 1.000,00 Euro
- Commissione di attivazione e gestione del piano applicata su base mensile: 4,60 Euro
- Durata del finanziamento 9 rate.

Il valore totale dei costi da restituire al Cliente in caso di rimborso anticipato totale alla sesta rata è pari a 0 Euro.

Oneri inclusi nella restituzione: nessuno.

Oneri esclusi dalla restituzione: Commissione di attivazione e gestione del piano perché applicate mensilmente e mai anticipate.

Il calcolo per la restituzione degli oneri non goduti è effettuato secondo il metodo lineare come di seguito indicato: Costi da restituire al cliente =  $(0/9) \times 3 = 0$  Euro; dove: costi nel perimetro di restituzione = 0 Euro numero di rate del piano = numero 9; rate non pagate per effetto del rimborso anticipato = numero 3.

**Consultazione di una banca dati:** Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione. Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza. Il Titolare, la cui domanda di credito relativa alla Carta richiesta alla propria Banca sia stata rifiutata a seguito della consultazione di una banca dati, ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato di tale consultazione, salvo eventuale divieto della normativa comunitaria o se contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.

**Diritto a ricevere una copia del contratto:** Il consumatore ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del Contratto di credito idonea per la stipula. Il consumatore non ha questo diritto se il finanziatore, al momento della richiesta, non intende concludere il Contratto. Ove richiesto il Titolare ha diritto ad ottenere gratuitamente una copia del Contratto idonea per la stipula. La consegna della copia non impegna le parti alla stipula del Contratto.

## 5. Informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza di servizi finanziari

### A) Finanziatore

**Iscrizione Autorità di controllo Banca d'Italia:** Nexi Payments S.p.A. è iscritta nell'elenco speciale Articolo 114-septies T.U.B. numero 32875.7. Banca d'Italia.

### B) Contratto di credito

**Esercizio del diritto di recesso. Diritto di ripensamento del Titolare.** Se il Contratto è concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, quali ad esempio il telefono, Internet o la posta elettronica, e quindi senza la presenza fisica e contemporanea del Titolare e del personale della Banca, il Titolare ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento, e quindi di recedere dal Contratto, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso oppure – se successivo – dal giorno in cui il Titolare riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al seguente indirizzo: Nexi Payments S.p.A. – Corso Sempione, 55 – 20149 Milano.

Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della comunicazione di recesso:

- il Titolare è tenuto a restituire all'Emittente l'importo dovuto in linea capitale e a pagare le commissioni di attivazione e gestione dei piani di rateizzazione maturate fino al momento della restituzione, calcolate secondo quanto stabilito dal Contratto, oltre ad eventuali somme non ripetibili corrisposte dall'Emittente alla Pubblica Amministrazione;
- al Titolare che esercita il diritto di ripensamento non verrà addebitata alcuna parte della quota annuale e, se già addebitata, essa verrà stornata per intero;
- se in possesso della Carta, il Titolare deve provvedere alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. Interessi di mora, spese o altre commissioni dovuti in caso di ritardato pagamento: non previsti.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### **Legge applicabile alle relazioni con il consumatore nella fase precontrattuale**

Legge italiana.

#### **Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente**

Legge italiana.

Per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro dove il Titolare ha la residenza o il domicilio eletto.

#### **Lingua**

Le informazioni sul Contratto saranno comunicate in italiano. Con l'accordo del Titolare, l'Emittente intende comunicare in italiano nel corso del rapporto contrattuale.

### **C) Reclami e ricorsi**

Il Titolare può presentare reclami a Nexi in forma scritta con una delle seguenti modalità:

- sul sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it), nella sezione Reclami, compilando l'apposito modulo (reclami "possessori di Carte di pagamento");
- via fax: 02 34 88 91 54;
- via mail: [reclami@informa.nexi.it](mailto:reclami@informa.nexi.it);
- tramite PEC: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it);
- con posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A.R. a Nexi Payments S.p.A. – Claims Management, Corso Sempione, 55 – 20149 Milano.

È valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Titolare. Nexi risponde al reclamo entro 15 giornate lavorative dalla sua ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Se Nexi è impossibilitata a rispondere al reclamo entro i tempi indicati, può dare al Titolare una risposta interlocutoria spiegando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 giornate lavorative previste.

Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza di Nexi. Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi deve comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 giornate lavorative.

Se Nexi non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Titolare non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario. Tale Guida è disponibile sul Sito Internet o attraverso il Servizio Clienti, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, o direttamente sul Sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), previa registrazione. Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso.

In alternativa all'ABF, o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra descritta, anche senza preventivo reclamo a Nexi, il Titolare può presentare domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati (Decreto Legislativo 28/2010), il cui elenco è consultabile presso il Sito Internet <https://mediazione.giustizia.it> nella sezione dedicata.

In ogni caso, per procedere all'eventuale via giudiziale, è necessario seguire prima questo procedimento di mediazione.

In aggiunta, se Nexi viola le regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (Articolo 39 del Decreto Legislativo 11/2010 e successive modificazioni). In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi nel fornire i servizi di pagamento, sono applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione, controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista dalla legge (Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'Articolo 32 del Decreto Legislativo 11/2010 e successive modificazioni).

Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del Sito Internet.

### **Altre informazioni**

La Guida pratica "Il Credito ai consumatori in parole semplici" è disponibile sul sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it).

## I principali canali per accedere a Banca Mediolanum

- Il tuo Family Banker
- il Banking Center: dall'Italia al Numero Verde 800 107 107; dall'estero al numero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell'operatore telefonico).
- Internet: [bancamediolanum.it](http://bancamediolanum.it) – [bmedonline.it](http://bmedonline.it)
- e-mail: [info@bancamediolanum.it](mailto:info@bancamediolanum.it)