# Norme di Banca Mediolanum

## Fascicolo informativo dei servizi accessori relativo al conto corrente denominato “Conto Mediolanum – Under 18”

9 Ottobre 2026

# 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 Carte di Debito (Mediolanum Card – Mastercard) e Informazioni relative ai contratti a distanza 15

# 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 49 1 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: bancamediolanum@pec.mediolanum.it – Email: info@mediolanum.it – Sito Internet: 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 600.708.203,40 interamente versato – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – Partita 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, I codice segreto, II codice segreto e codice B.Med) forniti dalla Banca.

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

a) variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
b) 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;
c) utilizzo fraudolente 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 – Under 18 – 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[(1)]: 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, 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[2]: via notifiche push | 0,00 € |
| Servizio Alert informativo: tramite e-mail | 0,00 € |
| Servizio Alert informativo: tramite SMS[3] | 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"[4] | 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 una raccomandata con avviso di ricevimento o altro servizio postale alla sede della banca (Banca Mediolanum S.p.A., Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI).

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 oppure ufficioreclami@mediolanum.it oppure tramite sito internet – sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 02 9049 2649.

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, 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, la modifica dei codici segreti e l'attivazione, revoca o sospensione di un addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD). 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.

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.

## 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 49 1 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: bancamediolanum@pec.mediolanum.it – Email: info@mediolanum.it – Sito Internet: 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 600.708.203,40 interamente versato – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – Partita 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 similari) 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 e sul sito della Banca www.bancamediolanum.it.
La **Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate** pubblicata nella sezione Trasparenza del sito internet 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 per ottenere consigli pratici salvaguardare i propri dati e proteggere le operazioni.

## Conto Mediolanum – Under 18 – Condizioni Economiche (valori espressi in euro)

### Bonifici – SEPA

***Bonifici – SEPA in euro interni o giroconti (trasferimenti tra conti correnti di Banca Mediolanum)*[5]**

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| Bonifici interni o giroconti tramite: Internet | 0,00 € |
| Bonifici interni o giroconti tramite: telefono | 0,00 € |
| Bonifici interni o giroconti tramite: cartaceo | Non previsto |
| 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 | I giorno lavorativo oltre la data di esecuzione |
| Spese per bonifico in ingresso[6] | 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.

(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[7] 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[8]: in valuta USD | 0,25% sulle conversioni EUR/USD e viceversa |
| Spread sul cambio per bonifico in ingresso ed in uscita[9]: in altra valuta | 0,50% sulle conversioni EUR/altre divise e viceversa |
| Termini di disponibilità per 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 istantanei in euro (SCT)*[10]

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| Spese per bonifico istantaneo in ingresso[11] | 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[12] | 2.000 € |
| Importo massimo del bonifico istantaneo in entrata | Non previsto |
| 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 |
|---|---|
| Bonifici URGENTI in euro (solo Italia) | Non previsto |

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

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

(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) I massimali operativi (giornalieri o per singola transazione) relativi al Conto Under 18, sono stati definiti dalla Banca tenendo conto del Cliente di destinazione (cliente minorenne 12-17 anni). Tali massimali sono consultabili, sia da parte del Cliente minore sia da parte del Cliente genitore/legale rappresentante, in qualsiasi momento attraverso l'area personale dell'Home Banking, sezione "Sicurezza – Gestione Massimali" oppure contattando il Banking Center, ovvero mediante le altre modalità messe a disposizione dalla Banca. Il Conto Mediolanum Under 18, prevede una gestione dei limiti operativi con massimali (giornalieri o per singola transazione) di 2.000 euro per ciascuna delle seguenti tipologie di bonifico: SEPA ordinario, SEPA istantaneo, bonifico extra SEPA. Tali massimali sono modificabili solo diminuzione da parte del genitore/legale rappresentante collegato al Conto Mediolanum Under 18, seguendo le istruzioni operative contattando il Banking Center. 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 8.

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| 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[13]: 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[14]: 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 |

### *BANCOMAT® Pay*

| 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 |
| 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 (pagamento in una specifica data futura) | 1,50 se data futura pari o inferiore a 15 giorni<br>0,10% dell'importo trasferito (minimo 3,5 – massimo 15) se data futura oltre i 15 giorni |

(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.

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| Valuta di addebito della transazione in uscita (pagamento in una specifica data futura) | Data di esecuzione del trasferimento |



### *Assegni*

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| Spese spedizione libretto assegni | Non previsto |
| Spese di protesto assegni, oltre alle spese dell'atto | 50,00 € |
| Invio messaggio assegni insoluti Banca Mediolanum | Non previsto |
| Richiamo assegni | Non previsto |
| Commissione per emissione assegni circolari con addebito in Conto corrente (su mandato di Banca Farmafactoring S.p.A.) | Non previsto |
| 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*[15]

| 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[16] | 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 € |
| Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro[17]: in valuta USD | 0,25% sulle conversioni USD/EUR |
| Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro[18]: in altra valuta | 0,50% sulle conversioni altre divise/EUR |

### *Assegni esteri in euro o in divisa o di conto estero assunti al dopo incasso*[19]

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| Commissioni di incasso | 0,50% (minimo 10,33 – massimo 25,82) |

(15) 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.

(16) 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, 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 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.

(17) 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.

(18) Confronta nota 17.

(19) 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.

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| 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[20]: in valuta USD | 0,25% sulle conversioni USD/EUR |
| Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro[21]: 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[22] | 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 € |
| Ricarica telefonica (ad esclusione di eventuali commissioni richieste dal gestore telefonico) tramite: telefono | 0,00 € |
| 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 | Non previsto |
| Pagamenti bollettini premarcati tramite: internet | 2,00 € |
| Pagamenti bollettini premarcati tramite: telefono | 3,00 € |
| Pagamenti bollettini premarcati tramite: cartaceo | Non previsto |
| Pagamento bollettini in bianco tramite: internet | 2,50 € |
| Pagamento bollettini in bianco tramite: telefono | 3,00 € |
| Pagamento bollettini in bianco tramite: cartaceo | Non previsto |
| Pagamenti bollettini MAV | 0,00 € |
| Pagamenti bollettini RAV tramite: internet | 0,00 € |
| Pagamenti bollettini RAV tramite: telefono | 3,00 € |
| Pagamenti bollettini RAV tramite: cartaceo | Non previsto |
| Pagamenti tramite servizio CBILL (esempio bollettini, PagoPA, bollo auto)[23]: internet | 1,80 € |

(20) 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.

(21) Confronta nota 20.

(22) 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).

(23) 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.

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| Pagamenti tramite servizio CBILL (esempio bollettini, PagoPA, bollo auto)[24]: telefono | Non previsto |
| Pagamenti tramite servizio CBILL (esempio bollettini, pagoPA, bollo auto)[25]: cartaceo[26] | Non previsto |
| Pagamento bollettino bancario Freccia (disponibile solo tramite cartaceo) | 1,55 € |



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, 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.

### 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 oppure ufficioreclami@mediolanum.it oppure tramite sito internet – Sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 02 9049 2649.

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:

(24) 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.

(25) 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.

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

– all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito 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.

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 BancarioFinanziario);
– 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.

## 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. L'elenco dei paesi SEPA è disponibile all'indirizzo: https://www.bancamediolanum.it/informazioni-al-cliente/sepa.

**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 prelevamenti 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 Carte di Debito (Mediolanum Card – Mastercard) e Informazioni relative ai contratti a distanza

## 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 49 1 – Fax: +39 02 9049 2550 – Indirizzo PEC: bancamediolanum@pec.mediolanum.it – Email: info@mediolanum.it – Sito Internet: 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 600.708.203,40 interamente versato – Codice Fiscale – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – Partita 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 _____

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 e 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, www.nexi.it o contattare il Banking Center di Banca Mediolanum o il Servizio Clienti Nexi Payments.

**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) 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 osservato 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;
c) l'utilizzo della Carta sui siti internet privi dei protocolli di sicurezza (HTTPS);
d) 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;
e) 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;
f) la mancata verifica dell'effettivo importo autorizzato tramite controllo dei Messaggi di Alert (SMS o notifica Push) per le transazioni uguali o superiori rispettivamente a 50 € (SMS) e 2 € (notifica PUSH).

**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 e sul sito della Banca 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 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 per ottenere consigli pratici salvaguardare i propri dati e proteggere le operazioni.

## Conto Mediolanum – Under 18 – 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[27]: Disponibilità giornaliera | 3.000,00 € |
| Massimali di utilizzo nei limiti della disponibilità del conto corrente sul quale è appoggiata la carta[28]: Disponibilità mensile | 4.500,00 € |

### Oneri vari per il Cliente

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| Canone annuo carta di debito fisica | 0,00 € |
| Canone annuo carta di debito digitale (ove prevista) | 0,00 € |
| Frequenza e modalità di addebito | Annuale posticipato |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia | 0,00 € |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia | 0,00 € |

(27) 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.

(28) Confronta nota 28.

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| Prelievo di contante all'estero: Europa area euro[29] | 0,00 € |
| Prelievo di contante all'estero: Europa area extra euro[30] | 3,62 € + le eventuali commissioni reclamate dal circuito non dipendenti da Banca Mediolanum |
| Prelievo di contante all'estero: Extra Europa | 3,62 € + le eventuali commissioni reclamate dal circuito non dipendenti da Banca Mediolanum |
| Pagamenti estero: Europa area euro | 0,00 € |
| Pagamenti estero: Europa (area extra euro)[31] ed extra Europa | Commissione del 2%, con un massimo di Euro 2,58 |

## Blocchi, sostituzioni, furti e smarrimenti

| Descrizione | Valore |
|---|---|
| Blocco carta[32] | 0,00 € |
| Riemissione carta smarrita: fisica | 0,00 € |
| Riemissione carta smarrita: digitale | 0,00 € |
| Riemissione carta fisica/digitale per non funzionamento, deterioramento, clonazione, carta rubata o ritirata da ATM | 0,00 € |

## Servizi Accessori[33]

| 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 € |
| Messaggi di Alert[34] (SMS o notifica Push) | 0,00 € |
| Servizio Messaggi di Alert – ioSICURO[35] | 0,00 € |



(29) Per i prelievi e pagamenti in area Euro è comunque possibile che alcuni esercenti o circuiti bancari applichino ulteriori costi o commissioni non quantificabili a priori.

(30) 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 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).

(31) Confronta nota 30.

(32) 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.

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

(34) Il servizio è attivato ai clienti su canale SMS (per importi uguali o superiori a 50 euro), nel momento in cui viene fornito il numero di cellulare. In alternativa, verrà attivato automaticamente il servizio di notifica Push (servizio attivo per transazioni di importi uguali o superiori ai 2 euro) in sostituzione all'SMS, qualora il Titolare installi l'App Mediolanum o scelga di attivare il servizio di notifica Push tramite l'App di Nexi. Si specifica, che, anche se il Titolare ha le notifiche Push attive, per le transazioni effettuate all'estero riceverà, senza costi aggiuntivi, l'SMS di alert al posto della notifica per importi uguali o superiori a 2 euro. Per tutte le informazioni riguardanti il servizio si rimanda allo specifico regolamento nella sezione Trasparenza del sito Mediolanum.

(35) 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, mediante:
- una comunicazione scritta firmata in originale dall'intestatario del conto corrente da inviare tramite raccomandata A/R o altro servizio postale a: Banca Mediolanum S.p.A. – Palazzo Meucci Via Ennio Doris – 20079 Basiglio Milano 3;
- l'invio di una e-mail dall'indirizzo PEC del Cliente, dallo stesso firmata digitalmente, all'indirizzo PEC della Banca bancamediolanum@pec.mediolanum.it;
- oppure tramite la funzionalità online disponibile nell'area riservata del sito internet della Banca e altre funzionalità analoghe che la stessa potrà in futuro mettere a disposizione. La Banca darà comunicazione di tali ulteriori funzionalità, nonché di eventuali modifiche o revoche di quelle già esistenti, 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 oppure ufficioreclami@mediolanum.it oppure tramite sito internet – Sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 02 9049 2649.

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, 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). 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 si 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.



## 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.

## Informazioni relative ai Contratti a distanza

### Ai sensi del Decreto Legislativo 206/2005

La presente informativa precontrattuale contiene alcune importanti indicazioni sui contratti per la prestazione di servizi di natura bancaria, creditizia, di pagamento, di investimento e/o di distribuzione assicurativa per i quali Banca Mediolanum S.p.A. (di seguito anche, la "Banca") prevede la possibilità di conclusione a distanza in forza di quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, numero 206 ("Codice del Consumo") ed è fornita alla clientela su supporto durevole nella fase delle trattative e comunque prima che la stessa sia vincolata da un contratto a distanza ovvero da un'offerta.

La presente informativa è realizzata in formato accessibile ai Clienti con disabilità, incluse le disabilità visive.

Ulteriori informazioni in merito ai predetti servizi ed alle modalità con cui gli stessi sono forniti sono contenute nella modulistica contrattuale e precontrattuale relativa a ciascun servizio (come di seguito meglio individuata) consegnata dalla Banca in conformità alla normativa applicabile prima della conclusione del relativo contratto. Si raccomanda, pertanto, al Cliente di esaminare la presente informativa unitamente alla predetta documentazione prima di sottoscrivere uno dei contratti offerti dalla Banca attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

### Definizioni

**"Codice del Consumo":** Decreto Legislativo del 6 settembre 2005, numero 206 e successive modifiche e integrazioni;

**"Consumatore":** qualunque soggetto di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a del Codice del Consumo;

**"Cliente":** soggetto già censito ovvero soggetto, non ancora censito, che desidera sottoscrivere contratti e servizi accessori a distanza;

**"Contratto a distanza":** qualunque contratto concluso tra la Banca e il Consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza che impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla fase della conclusione del contratto, compresa; ciò avviene senza la presenza simultanea di entrambe le parti (a titolo esemplificativo via posta, internet, ecc.);

**"Interfaccia online":** qualsiasi software, compresi i siti web o parti di essi, e le applicazioni, incluse le applicazioni mobili;

**"Reclamo":** ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) alla Banca un suo comportamento o un'omissione;

**"Servizio/Servizi finanziari":** sono i servizi e le attività di natura bancaria, finanziaria, di pagamento, di investimento (come definiti ai sensi dell'articolo 1, comma 5 del Testo Unico Finanziario) e accessori, nonché di distribuzione assicurativa prestati da Banca Mediolanum S.p.A. alla propria clientela, per i quali, tempo per tempo, la Banca prevede la conclusione del contratto a distanza;

**"Supporto durevole":** qualsiasi strumento che permetta al consumatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

**"Tecniche di comunicazione a distanza":** qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea delle parti, sia impiegato per la conclusione di un contratto a distanza;

**"Web collaboration":** piattaforma digitale che permette di instaurare un dialogo tra la banca (anche per il tramite di un consulente finanziario) e il cliente, secondo logiche di videoconferenza, per la conclusione di un contratto a distanza.

### Informazioni relative a Banca Mediolanum S.p.A.

Banca Mediolanum S.p.A. è la banca italiana capogruppo del Gruppo Mediolanum, la cui attività principale consiste nel prestare alla propria clientela servizi di natura bancaria e finanziaria, servizi di pagamento, nonché servizi di investimento e di distribuzione assicurativa.

Banca Mediolanum S.p.A. ha sede legale e amministrativa in Via Ennio Doris – Palazzo Meucci – Milano 3 – 20079 Basiglio (MI) – Numero di iscrizione al Registro delle Imprese (Codice Fiscale/Partita Iva): 02124090164. Telefono: +39 0290491 – E-mail: info@mediolanum.it – PEC: bancamediolanum@pec.mediolanum.it – Fax: +39 0290492550 – Sito web: www.bancamediolanum.it – Banca Mediolanum S.p.A. è autorizzata all'esercizio della propria attività da Banca d'Italia, via Nazionale numero 91 Roma (www.bancaditalia.it – Telefono +39 06 47921 – PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it, E-mail: email@bancaditalia.it) ed è iscritta nell'albo delle banche al numero 5343 nonché alla Sezione "D" del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI) al numero 000027132. – Sistema di garanzie cui la Banca aderisce: Fondo Nazionale di Garanzia e Fondo Interbancario di tutela dei Depositi.

### Informazioni relative ai contratti e ai servizi prestati

La Banca consente alla propria clientela di sottoscrivere a distanza contratti relativi ad una pluralità di prodotti e servizi prestati e/o distribuiti dalla medesima tra i quali varie tipologie di conti correnti e di pagamento (che possono altresì prevedere la prestazione di servizi di investimento e di servizi accessori), carte di credito, finanziamenti di diversa tipologia e natura. Nell'ambito dei servizi prestati, la Banca potrà altresì consentire la sottoscrizione a distanza di strumenti finanziari, di prodotti assicurativi e altri prodotti di investimento (anche assicurativi).

In conformità a quanto previsto dalla vigente normativa, in relazione a tali prodotti e servizi la Banca fornisce, prima della conclusione dei relativi contratti o della sottoscrizione di proposte vincolanti, specifici documenti di natura contrattuale e precontrattuale. Tale documentazione varia in funzione dei prodotti e dei servizi offerti e, per quanto concerne i servizi prestati dalla Banca, comprende le

relative condizioni contrattuali e, ove previsti, il *"Documento Informativo sulle Spese" ("FID")*, i *"Fogli informativi"* e/o specifici *"Fascicoli Informativi"*, nonché, con riferimento all'attività di distribuzione assicurativa, appositi documenti contenenti informazioni in merito alla Banca in qualità di soggetto distributore ed ai prodotti assicurativi distribuiti. In occasione del collocamento e/o della distribuzione di strumenti finanziari e prodotti di investimento (anche assicurativi) la Banca è tenuta a fornire la relativa documentazione d'offerta.

Nella documentazione precontrattuale relativa ai singoli prodotti e/o servizi sono altresì contenute, ove applicabili, le informazioni relative ai rischi specifici connessi ai prodotti e/o servizi nonché le informazioni relative alle caratteristiche di sostenibilità degli stessi prodotti e/o servizi (i.e. obiettivi ambientali o sociali perseguiti dal servizio finanziario, indicazioni in merito ai fattori ambientali o sociali eventualmente integrate nella relativa strategia di investimento), nonché le informazioni relative ai rischi specifici connessi al servizio finanziario, ivi inclusi quelli derivanti dalla fluttuazione dei mercati finanziari. La Banca ricorda che risultati ottenuti in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri.

Tutti i predetti documenti, redatti secondo schemi definiti dalle competenti autorità di vigilanza, contengono informazioni essenziali sulla Banca, sulle condizioni economiche dell'offerta, sulle principali caratteristiche, le modalità di pagamento e di esecuzione, i rischi tipici delle operazioni o dei servizi offerti e devono pertanto essere attentamente consultati dal consumatore prima di sottoscrivere un contratto o una proposta.

Ulteriori informazioni utili per il consumatore possono essere reperite nelle diverse Guide rese disponibili dalla Banca e scaricabili sul sito all'indirizzo https://www.bancamediolanum.it/trasparenza/guide, e nell'informativa sulla tutela dei dati personali fornita dalla Banca ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE numero 2016/679.

Banca Mediolanum S.p.A. offre, inoltre, gratuitamente al Cliente chiarimenti adeguati sui prodotti e servizi finanziari prestati e sugli eventuali servizi accessori, prima della conclusione dei relativi contratti, al fine di consentire al Cliente di valutare se il contratto è adatto alle proprie esigenze e alla propria situazione finanziaria.

Se tali chiarimenti sono stati messi a disposizione mediante strumenti online, il Cliente ha il diritto di chiedere e ottenere l'assistenza di un operatore di Banca Mediolanum S.p.A. in lingua italiana, sia nella fase precontrattuale sia, in casi giustificati, dopo la conclusione del contratto. Per casi giustificati si intendono, a titolo esemplificativo, il rinnovo del contratto, gravi difficoltà del Cliente o la necessità di ulteriori spiegazioni in merito alle condizioni contrattuali.

Il Cliente può contattare un operatore della Banca ai seguenti recapiti:
– Telefono: Numero Verde 800 107 107
– Posta elettronica: info@bancamediolanum.it.

**Condizioni economiche applicabili ai contratti offerti a distanza**

La sottoscrizione di un Contratto a distanza con le modalità tempo per tempo previste dalla Banca non comporta alcun costo aggiuntivo per il Cliente rispetto ai costi ordinariamente previsti dalla relativa documentazione d'offerta richiamata al precedente paragrafo.

Le condizioni economiche applicate ai prodotti e servizi prestati e/o distribuiti dalla Banca non sono determinate sulla base di un processo decisionale automatizzato.

In caso di mancato o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente alla Banca decorrono interessi di mora, spese e commissioni, come indicato nella documentazione precontrattuale e contrattuale relativa ai Servizi. Inoltre, il mancato e puntuale pagamento di quanto dovuto dal Cliente alla Banca può comportare l'invio di comunicazioni e segnalazioni, come prevede la normativa in vigore, in specifiche banche dati pubbliche o archivi tenuti dalle Autorità competenti qualora contemplate. L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito per il Cliente.

Si informa il Cliente che potrebbero sussistere imposte o costi connessi al Contratto che non sono versati tramite la Banca né da essa imposti, il cui assolvimento è a esclusivo carico del Cliente stesso.

Si raccomanda in ogni caso al Cliente di consultare la documentazione d'offerta, disponibile sul sito Internet della Banca e delle rispettive società terze, per una visione completa delle condizioni economiche applicabili ai singoli prodotti e servizi offerti e/o distribuiti da Banca Mediolanum S.p.A.

**Informazioni relative alla modalità di conclusione del Contratto e Servizi**

Il Contratto a distanza può essere sottoscritto tramite Interfaccia online, ad esempio l'area riservata del Cliente nel sito della Banca, oppure tramite strumenti di "web collaboration", in quest'ultimo caso ricevendo la documentazione precontrattuale e contrattuale anche tramite mail all'indirizzo comunicato dal Cliente.

Per tutte le modalità di sottoscrizione a distanza del Contratto, il Cliente appone sul documento contrattuale del prodotto/servizio scelto, in ogni sua parte, la propria firma elettronica nelle modalità tempo per tempo rese disponibili.

Il Cliente, solamente dopo aver preso visione dei documenti relativi alla trasparenza del singolo prodotto/servizio e averne data conferma, può procedere alla sottoscrizione del Contratto.

Il Contratto deve considerarsi concluso nel momento in cui la Banca riceve la proposta contrattuale compilata in ogni sua parte e completa di tutti gli allegati previsti a corredo, oppure nel momento in cui la Banca comunica al Cliente l'accoglimento della richiesta espletate le necessarie verifiche.

Per alcuni Prodotti e/o servizi l'esecuzione del contratto da parte della Banca è subordinata all'esito positivo della valutazione eseguita dalla stessa; in taluni casi la Banca, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, si riserva il diritto di respingere la richiesta del Cliente ad esempio qualora la documentazione rechi informazioni non coerenti ovvero riferite a documenti identificativi scaduti alla data di sottoscrizione o laddove la documentazione non sia debitamente compilata o risulti incompleta e/o le valutazioni interne abbiano dato esito negativo con conseguente mancata conclusione del Contratto.

La Banca comunica l'esito delle proprie valutazioni a mezzo mail o altro mezzo idoneo ovvero, in caso di esito positivo, dando esecuzione al Contratto. Da tale momento, in caso di esito positivo, il Contratto acquista piena efficacia. In caso di valutazione negativa il Contratto resta, invece, privo di ogni efficacia e si risolve. Al Cliente non viene addebitato alcun costo per lo svolgimento della fase valutativa, fatti salvi i casi in cui siano pattuiti costi o spese a carico del Cliente anche indipendentemente dall'esito della valutazione.

Il Contratto sottoscritto dal Cliente è messo a disposizione dello stesso nella propria area riservata del sito internet della Banca.

Le modalità di conclusione dei contratti relativi a prodotti di terzi distribuiti dalla Banca sono quelle previste dalla relativa documentazione contrattuale.

In caso di comunicazioni mediante telefonia vocale, la Banca dichiara in modo inequivocabile, all'inizio di qualsiasi chiamata telefonica con il Cliente, la propria identità e lo scopo commerciale della chiamata. Qualora la chiamata sia o possa essere registrata, la Banca ne informa il Cliente all'inizio della medesima.

In caso di comunicazione mediante telefonia vocale, qualora il Cliente accetti esplicitamente, la Banca può fornire, prima che il Cliente sia vincolato dal Contratto a distanza, esclusivamente le informazioni relative all'identità della Banca, alle principali caratteristiche del Servizio finanziario, al prezzo totale comprensivo di tutti gli oneri, all'indicazione di eventuali imposte o costi non versati tramite la Banca, nonché all'esistenza o alla mancanza del diritto di recesso. In tal caso, la Banca informa il Cliente della natura e della disponibilità delle ulteriori informazioni precontrattuali e provvede a fornirle integralmente su supporto durevole immediatamente dopo la conclusione del Contratto a distanza.

**Termini e modalità per l'esercizio del diritto di recesso**

Ai sensi dell'articolo 59-octies del Codice del Consumo, il Cliente può recedere dal Contratto a distanza senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni di calendario alternativamente:

(i) dalla data di conclusione del contratto; oppure

(ii) dalla data in cui il Cliente riceve le presenti informazioni precontrattuali, se tale data è successiva a quella di conclusione del contratto, mediante:
   - una comunicazione scritta firmata in originale dall'intestatario del rapporto che ne richiede la chiusura, da inviare tramite raccomandata A/R o altro servizio postale a: Banca Mediolanum S.p.A. – Palazzo Meucci Via Ennio Doris – 20079 Basiglio Milano 3;
   - l'invio di una e-mail dall'indirizzo PEC del Cliente, dallo stesso firmata digitalmente, all'indirizzo PEC della Banca bancamediolanum@pec.mediolanum.it.

Il termine di recesso scade in ogni caso dopo 12 (dodici) mesi e 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto, qualora il Cliente non abbia ricevuto le presenti informazioni precontrattuali. Tale limite temporale non si applica qualora il Cliente non sia stato informato dell'esistenza o della mancanza del diritto di recesso, della sua durata e delle condizioni per il suo esercizio, conformemente a quanto previsto dall'articolo 59-quater, comma 1, lettera r), del Codice del Consumo.

Nel caso in cui il Contratto sia concluso mediante un'interfaccia online, il diritto di recesso può essere esercitato dal Cliente anche in via telematica, entro il predetto termine di 14 (quattordici) giorni di calendario, avvalendosi dell'apposita funzione di recesso online, resa disponibile nell'area riservata del sito internet della Banca, oppure di altre funzionalità analoghe che la Banca potrà mettere a disposizione (ad esempio tramite l'App della Banca o altri canali digitali) e che renderà note tempo per tempo.

Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso tramite l'apposita funzione entro 14 (quattordici) giorni di calendario dalla conclusione del contratto ovvero, qualora il quattordicesimo giorno ricada in una giornata festiva, entro il primo giorno lavorativo successivo.

La Banca considera esercitato il diritto di recesso del Cliente soltanto qualora la relativa comunicazione pervenga entro i termini indicati al paragrafo precedente.

Si riportano di seguito le istruzioni per eseguire il recesso in via telematica:

1) il Cliente che voglia esercitare il diritto di recesso deve cliccare sulla funzione di recesso denominata "Recedi";
2) una volta selezionata la funzione di recesso, il Cliente selezionando la voce "nuovo messaggio" visualizza una schermata compilativa che dovrà contenere almeno:
   - nome e cognome del Cliente;
   - dati identificativi del contratto o del servizio interessato;
3) al termine della procedura, il Cliente dovrà manifestare la propria volontà di recedere dal contratto premendo il tasto "Conferma recesso". A seguito di tale operazione, la Banca invierà al Cliente un messaggio attestante la ricezione della comunicazione di recesso con indicazione degli estremi del Contratto (numero rapporto, intestazione e data di sottoscrizione), nonché della data e dell'ora del recesso e, successivamente, al termine della relativa gestione, una conferma dell'avvenuta esecuzione del recesso e dell'estinzione del rapporto contrattuale. Qualora, in sede di gestione della pratica, emergano invece elementi ostativi al recesso, la Banca invierà al Cliente una comunicazione di impossibilità di darvi corso indicando le relative motivazioni, quali, a titolo esemplificativo, l'invio della comunicazione di recesso oltre i termini previsti.

Il diritto di recesso previsto dal Codice del consumo e sopra indicato non si applica:

a) ai servizi finanziari, diversi dal servizio di gestione su base individuale di portafogli di investimento se gli investimenti non sono stati già avviati, il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso, quali ad esempio i servizi riguardanti:
   1) operazioni di cambio;
   2) strumenti del mercato monetario;
   3) valori mobiliari;
   4) quote di un organismo di investimento collettivo;
   5) contratti a termine fermo (futures) su strumenti finanziari, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti;
   6) contratti a termine su tassi di interesse (FRA);
   7) contratti swaps su tassi d'interesse, su valute o contratti di scambio connessi ad azioni o a indici azionari (equity swaps);
   8) opzioni per acquistare o vendere qualsiasi strumento previsto dalla presente lettera, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti. Sono comprese in particolare in questa categoria le opzioni su valute e su tassi d'interesse;
b) alle polizze di assicurazione viaggio e bagagli o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese;
c) al servizio di gestione su base individuale di portafogli di investimento se gli investimenti sono stati già avviati;
d) ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso.

Anteriormente al predetto termine di 14 giorni per l'esercizio del recesso, l'esecuzione del Contratto a distanza, ove consentito dalle relative condizioni contrattuali, può iniziare previa richiesta del Consumatore.

Per quanto attiene ai contratti relativi a prodotti di terzi distribuiti dalla Banca, i termini e le modalità per l'avvio dell'esecuzione del contratto e per l'esercizio del diritto di recesso, ove applicabile, sono disciplinati nella relativa documentazione precontrattuale e/o contrattuale.

Con specifico riferimento ai prodotti assicurativi distribuiti dalla Banca, il diritto di recesso previsto nella documentazione contrattuale di prodotto per i casi di commercializzazione a distanza dei prodotti medesimi, quando applicabile, può essere esercitato dal Cliente anche per il tramite della Banca secondo le stesse modalità sopra illustrate.

**Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso**

Alla ricezione della comunicazione di recesso del Cliente, la Banca procede alla chiusura del rapporto nei tempi previsti dal Contratto a distanza.

Laddove il Contratto a distanza abbia avuto un principio di esecuzione previa richiesta del Cliente, nel caso di esercizio del diritto di recesso, le eventuali operazioni effettuate dal Cliente sino al ricevimento della comunicazione con la quale si esercita il recesso, si intenderanno valide ed efficaci nei suoi confronti. Il Cliente è tenuto a pagare esclusivamente l'importo del Servizio effettivamente prestato dalla Banca, alle condizioni economiche previste dal Contratto a distanza.

La Banca è tenuta a rimborsare al consumatore tutti gli importi da quest'ultimo versati in conformità del Contratto a distanza, eccetto l'importo del Servizio effettivamente prestato come sopra indicato, entro e non oltre trenta giorni, dalla data in cui la Banca ha ricevuto la comunicazione di recesso da parte del Cliente.

Il Consumatore è tenuto a corrispondere alla Banca il corrispettivo del Servizio effettivamente prestato e le restituisce qualsiasi bene o importo che abbia ricevuto da quest'ultima entro e non oltre trenta giorni dall'invio della comunicazione di recesso. Per i finanziamenti diretti principalmente a permettere di acquistare o mantenere diritti di proprietà su terreni o edifici esistenti o progettati, o di rinnovare o ristrutturare edifici, restano fermi gli obblighi di restituzione previsti dalla legge e dal Contratto.

Se ad un contratto a distanza relativo ad un determinato servizio finanziario è aggiunto un servizio accessorio riguardante servizi finanziari prestati dalla Banca ovvero da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e la Banca, il Consumatore non è vincolato da questo contratto aggiuntivo, che può essere risolto, senza alcuna penale, qualora lo stesso eserciti il suo diritto di recesso secondo le modalità sopra indicate.

**Conseguenze del mancato esercizio del diritto di recesso**

Nei casi di mancato esercizio del recesso, il Contratto è eseguito alle condizioni e secondo i termini indicati nello stesso e nella documentazione d'offerta e il Cliente è tenuto a corrispondere alla Banca i corrispettivi e gli ulteriori oneri dovuti per i Servizi effettivamente prestati in pendenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso.

I termini di durata minima dei Contratti e le ulteriori ipotesi in cui il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dagli stessi sono indicati nella documentazione relativa a ciascun Servizio resa disponibile tramite il sito della Banca e/o fornita al Cliente prima dell'adesione.

**Servizi di Investimento**

L'efficacia dei Servizi di Investimento ricompresi nel Contratto, ivi inclusa quella relativa al rapporto di Deposito Titoli è sospesa durante la decorrenza del predetto termine di 14 giorni previsto ex lege per l'esercizio del diritto di recesso, salvo che il Cliente, mediante adesione alla proposta contrattuale della Banca, abbia richiesto l'avvio immediato della prestazione dei suddetti Servizi.

**Informazioni sui rischi**

La Banca adotta costantemente standard elevati per garantire la sicurezza di contratti e operazioni concluse a distanza. Tuttavia, l'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario, finanziario e di investimento determina in genere un innalzamento del livello di rischio di sicurezza delle operazioni (esempio illecita appropriazione di codici di sicurezza e/o dati tramite le c.d. operazioni di phishing, ecc.).

Il Cliente è identificato dalla Banca esclusivamente mediante dispositivi e procedure (che comprendono numerazioni e/o codici numerici statici o dinamici e/o caratteristiche biometriche), che gli permettono di avvalersi delle tecniche di comunicazione tempo per tempo rese disponibili dalla Banca (ad esempio Internet banking, phone banking, mobile banking), per effettuare interrogazioni e/o disposizioni a valere sui rapporti contrattuali in essere e altre operazioni a distanza attraverso qualsiasi supporto (esempio personal computer, tablet, smartphone, smart tv, ecc.).

Pertanto, il Cliente è tenuto a mantenere segreti e riservati tutti i codici, i dispositivi e le procedure utilizzate per accedere e utilizzare i servizi della Banca.

L'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza comporta, infatti, la responsabilità del Cliente per l'esecuzione, comunque e da chiunque, di operazioni dispositive a valere sul proprio rapporto, tramite i propri dispositivi e procedure di autenticazione. Il Cliente, dunque, è responsabile della loro custodia e del corretto utilizzo nonché di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo illegittimo ovvero abuso, anche ad opera di terzi, e/o dallo smarrimento o sottrazione degli stessi. Il Cliente si impegna pertanto:

(i) a custodire i propri dispositivi e procedure di autenticazione con la massima cura e riservatezza, adottando tutte le cautele di sicurezza necessarie, e

(ii) a non cedere a terzi e non consentire l'utilizzo da parte di terzi dei suddetti dispositivi e procedure di autenticazione.

Per maggiori informazioni in materia di sicurezza il Cliente può consultare l'apposita sezione dedicata alla Sicurezza presente sul sito https://www.bancamediolanum.it/sicurezza.

Il Cliente deve considerare che la Banca potrà sempre produrre, come prova dei Contratti conclusi, delle operazioni eseguite, nonché di ogni comunicazione effettuata tramite tecniche di comunicazione a distanza, le scritture registrate sui propri libri e le relative contabili indirizzate al Cliente, nonché eventuali ulteriori mezzi di prova ricavabili dai sistemi e dalle procedure (informatiche, telefoniche, ecc.) utilizzate per il funzionamento delle tecniche di comunicazione a distanza (ivi incluse le comunicazioni trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata).

Il Cliente ha inoltre l'onere di accedere periodicamente all'area riservata del sito di Home Banking, al fine di verificare la presenza di eventuali comunicazioni allo stesso indirizzate.

In considerazione della continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e dei mezzi di comunicazione a distanza, è possibile che i Servizi prestati a distanza dalla Banca possano subire interruzioni o sospensioni, anche senza preavviso al Cliente (ad esempio, per consentire di verificare la sicurezza, l'efficienza e la regolarità dei mezzi di comunicazione a distanza e delle procedure di identificazione adottate). Pertanto, la Banca potrebbe, in ogni momento, sospendere l'utilizzo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza, anche in corso di operazione, e subordinare a specifiche condizioni la riattivazione degli stessi.

L'impossibilità di utilizzare i servizi potrebbe altresì derivare da ulteriori fattori, quali interruzioni o cadute di linea o in generale indisponibilità del collegamento telematico o telefonico dovute ad interventi sulla rete telematica o su quella telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca. È pertanto onere del Cliente valutare l'adeguatezza degli strumenti informatici a propria disposizione e utilizzare gli accorgimenti tecnologici messi a disposizione dalla Banca, al fine di limitare il rischio di frodi informatiche.

Infine, la mancanza di contatto con il personale incaricato della Banca può indurre il Cliente a scelte non pienamente ponderate (anche per tali ragioni, la normativa riconosce al Cliente il diritto di recesso illustrato al precedente paragrafo).

Ne consegue che la fruizione dei Servizi attraverso Tecniche di comunicazione a distanza avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che questa inevitabilmente comporta.

**Legge applicabile e lingua delle comunicazioni**

Ai rapporti tra Banca Mediolanum S.p.A. ed i Clienti relativi ai Contratti si applica la legge italiana. Per ogni controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e la Banca in relazione al Contratto a distanza sarà competente l'autorità giudiziaria nella cui circoscrizione il Cliente ha la residenza o il domicilio eletto.

Nella documentazione precontrattuale e contrattuale e nell'utilizzo dei Servizi sarà utilizzata la lingua italiana. Nella medesima lingua italiana la Banca comunicherà con la Clientela per tutta la durata del Contratto.

**Informazioni relative ai reclami e ai ricorsi**

La Banca osserva, nei rapporti con la Clientela, le disposizioni di cui al TUB, al TUF, al Codice delle Assicurazioni Private, al Codice del Consumo e le relative disposizioni di attuazione come successivamente integrate e modificate.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca indirizzando apposita comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della medesima, a mezzo lettera raccomandata A/R, presso Banca Mediolanum S.p.A. – Palazzo Meucci – Milano 3 – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) o per

via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata ufficioreclami@pec.mediolanum.it, all'indirizzo ufficioreclami@mediolanum.it oppure tramite sito internet – sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero +39 02 90492649. La Banca è tenuta a rispondere:

(i) entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo, se lo stesso ha ad oggetto rapporti per la prestazione dei servizi bancari e finanziari o di investimento (ivi inclusa la distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi);

(ii) entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, se lo stesso è relativo all'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa dei prodotti assicurativi vita (diversi dai prodotti di investimento assicurativi) e dei prodotti assicurativi danni;

(iii) entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo se lo stesso ha ad oggetto servizi di pagamento; se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti dalla normativa tempo per tempo vigente, prima di ricorrere al giudice, fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente in materia di mediazione obbligatoria, può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che offre un'alternativa stragiudiziale rispetto al ricorso al giudice per le controversie in materia bancaria e finanziaria. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure il sito della Banca all'indirizzo https://www.bancamediolanum.it/reclami-ricorsi-conciliazione, oppure contattare la Banca;
- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob, per quanto attiene alle controversie relative alla prestazione dei servizi di investimento. Per informazioni su come rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie il Cliente può consultare il sito www.acf.consob.it oppure il sito della Banca all'indirizzo https://www.bancamediolanum.it/reclami-ricorsi-conciliazione, oppure contattare la Banca;
- all'Arbitro Assicurativo (AAS) istituito presso l'IVASS, per quanto attiene alle controversie relative all'attività di distribuzione assicurativa. Per informazioni su come rivolgersi all'Arbitro Assicurativo il Cliente può consultare il sito www.arbitroassicurativo.org oppure il sito della Banca all'indirizzo https://www.bancamediolanum.it/reclami-ricorsi-conciliazione o contattare la Banca.
- al Servizio di conciliazione 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.

Resta fermo tuttavia che, nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca, relativa all'interpretazione ed applicazione del Contratto, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria la Banca e/o il Cliente devono esperire, quale condizione di procedibilità della domanda, uno dei procedimenti di mediazione/conciliazione previsti dall'articolo 5 del Decreto Legislativo numero 28 del 4 marzo 2010, ovvero:

1) il procedimento di mediazione previsto e disciplinato dallo stesso Decreto Legislativo 28/2010, proponendo istanza 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);
2) il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del TUB di cui al Decreto Legislativo 385/1993, proponendo istanza all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Il finanziatore è soggetto ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 – 00184 Roma;
3) il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 32-ter del TUF di cui al Decreto Legislativo 58/1998, proponendo istanza all'Arbitro per le Controversie Finanziarie;
4) il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 187.1 del Codice delle Assicurazioni Private di cui al Decreto Legislativo 7 settembre 2005, numero 209, proponendo istanza all'Arbitro Assicurativo.

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

Banca Mediolanum S.p.A. aderisce al Fondo Nazionale di Garanzia ed al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.

**Altri diritti del Cliente**

Il Cliente, in qualsiasi momento nel corso dell'esecuzione dei servizi, ha diritto:

(i) di opporsi all'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio;

(ii) di ricevere i contratti e la documentazione esclusivamente su supporto cartaceo, con conseguente applicazione dei costi ove previsti. Infatti, l'invio delle comunicazioni in forma cartacea prevede l'applicazione al Cliente delle spese per la produzione e l'invio delle comunicazioni stesse in formato cartaceo, così come indicato nella documentazione di trasparenza della Banca, fatta eccezione per i casi previsti dalla legge nei quali non può essere addebitato alcun costo alla clientela;

(iii) di cambiare la Tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa;

(iv) di recedere dai prodotti e dai servizi fruiti secondo le modalità previste dai relativi contratti.

Il Cliente può esercitare i propri diritti inviando un'apposita richiesta alla Banca ai seguenti recapiti: Telefono Numero Verde 800 107 107; Fax: +39 02 9049 2550 raccomandata A/R a Banca Mediolanum S.p.A., Via Ennio Doris – 20079 Basiglio Milano 3.

**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 – bmedonline.it
- e-mail: info@bancamediolanum.it

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale Palazzo Meucci – Via Ennio Doris 20079 Basiglio (MI) – T +39029049.1 bancamediolanum@pec.mediolanum.it bancamediolanum.it Banca Mediolanum S.p.A. Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Banca Iscritta all'albo delle Banche – Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia ed al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi – Capitale Sociale euro 600.708.203,40 interamente versato – Codice Fiscale – Iscr. Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – Partita IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum

BANCA mediolanum