Norme di Banca Mediolanum

Fascicolo informativo relativo al conto corrente denominato “Conto Mediolanum Under 18”

9 Ottobre 2026

Indice

Parte Prima 2

Glossario 3

Parte Seconda 14

Sezione A1 – Informativa precontrattuale sulla banca e sui servizi di investimento prestati 15

I. Documento informativo sulle principali regole di comportamento del consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede nei confronti dei clienti o dei potenziali clienti (Allegato Numero 4 RI) 15

II. Informazioni di base sulla protezione dei depositi (ai sensi dell'articolo 3, Comma 3, Decreto Legislativo 15/02/2016 Numero 30) 15

III. Informazioni preliminari relative ai servizi di pagamento via internet 17

IV. Scambi di informazioni ai sensi della direttiva UE 2018/822 c.d. "DAC6" 19

V. Informazioni relative ai Contratti a distanza 19

Sezione A2 – Informativa precontrattuale sulla banca e sui servizi bancari prestati 26

Le Guide pratiche della Banca d'Italia 26

I. Informativa sui servizi di pagamento 44

Sezione A3 55

I. Informativa sul trattamento dei dati personali 55

II. Informativa in materia di Trattamento dei dati personali – Bancomat S.p.A. 58

III. Informativa in materia di trattamento dei Dati Personali – Carta di debito internazionale Nexi Debit 59

Parte Prima

Glossario

Account Information Service Provider (AISP): Terza Parte che presta il Servizio di Account Information Service (AIS).

Account Information Service (AIS): Servizio fornito tramite un Account Information Service Provider (AISP) attraverso cui il pagatore, avente conto accessibile online, può ottenere, grazie ad una piattaforma online, un'informativa completa su tutti i propri conti di pagamento, anche se intrattenuti con molteplici prestatori di servizi di pagamento.

Addebito diretto SEPA Direct Debit o SDD: indica un Servizio di Pagamento simile al RID, con cui il Cliente Beneficiario dà un Ordine di Pagamento alla Banca di addebitare l'importo (in euro) indicato nell'SDD sul Conto Corrente del Debitore intrattenuto presso una qualsiasi altra banca operante sul territorio della SEPA – Single Euro Payments Area (Area Unica dei Pagamenti in Euro) – cioè l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i Paesi che ne fanno parte, secondo condizioni di base, diritti ed obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione all'interno della SEPA. L'SDD è utilizzabile dal Cliente della Banca a condizione che quest'ultima e la banca dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Direct Debit Scheme Rulebook.

Annuncio pubblicitario: indica tutti i messaggi, in qualsiasi forma diffusi, aventi natura promozionale, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell'offerta di uno o più operazioni o servizi alla potenziale clientela. Non rientrano nella definizione di annuncio pubblicitario le comunicazioni relative a prodotti non ancora commercializzati.

Applicazione Mobile (anche denominata App o App Mobile) **della Banca:** indica un'applicazione software della Banca (per esempio Mediolanum App) dedicata a dispositivi di tipo mobile, per esempio tablet o smartphone, che il Cliente installa e utilizza sul proprio Device.

Arbitro Bancario Finanziario (ABF): indica un organismo indipendente e imparziale al quale il Cliente può rivolgersi – dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la Banca – in caso di controversie con la Banca riguardanti Servizi Bancari, come per esempio i Conti Correnti, i mutui ed i prestiti personali. L'Arbitro Bancario Finanziario può decidere sulle controversie di valore fino a 200.000 euro, se il Cliente chiede una somma di denaro; senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. Le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario non sono vincolanti, ma se la Banca non le rispetta, il suo inadempimento è reso pubblico. L'Arbitro Bancario Finanziario offre un'alternativa stragiudiziale rispetto al ricorso al giudice; tuttavia, se il Cliente non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, può comunque rivolgersi al giudice, fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente in materia di mediazione civile obbligatoria.

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): indica l'Organismo istituito dalla Consob con Delibera numero 19602 del 4 maggio 2016, competente a dirimere le controversie fra 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:

1) l'Ombudsman – Giurì Bancario e
2) 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 ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nel Contratto. Per presentare un ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie o avere maggiori informazioni sulle modalità di svolgimento della procedura è disponibile il sito www.acf.consob.it.

ATM: indica gli sportelli automatici delle banche.

Banca: indica Banca Mediolanum S.p.A.

BCE: indica la Banca Centrale Europea.

BEI: indica la Banca Europea per gli Investimenti.

Bollettino Bancario: indica un Servizio di Pagamento simile al MAV, con la differenza che l'invio del Bollettino Bancario al Cliente Pagatore è fatta direttamente dal creditore, il creditore ne gestisce il relativo rapporto e deve provvedere a compilare integralmente il Bollettino Bancario con le indicazioni dell'Identificativo Unico e procedere alla codificazione con premarcatura in "OCRB" o "Bar-Code PDF 417".

Bonifico: indica il Servizio di Pagamento con cui un Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un beneficiario.

Bonifico SEPA: indica un Servizio di Pagamento attraverso cui il Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un beneficiario. Il SEPA Credit Transfer è utilizzabile dal Cliente a condizione che la Banca e la banca dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Credit Transfer Scheme Rulebook. Il SEPA Credit Transfer può essere utilizzato per effettuare Operazioni di Pagamento singole e di massa (bulk payments) di qualunque importo.

Card Issuer Service Provider (CISP): Terza Parte che presta il Servizio di Funds Checking e i servizi di pagamento basati su Carta.

Capogruppo: indica Banca Mediolanum S.p.A., con sede legale in via Ennio Doris – Palazzo Meucci, 20079 Basiglio (MI).

Carta di Debito: indica la Carta di Pagamento rilasciata dalla Banca per la fruizione dei servizi di cui alla Sezione C7.

CBILL: servizio che permette il pagamento di utenze domestiche e avvisi di pagamento PagoPA (come ad esempio multe e tributi, bollo auto, ticket sanitari, assicurazioni ecc.) disponibile attraverso il servizio di home banking.

Chiusura della Giornata Operativa: indica il momento di una Giornata Operativa nel quale è interrotta l'ordinaria attività della Banca.

Classificazione MiFID: indica la classificazione assegnata dalla Banca ai Clienti ai fini della prestazione dei Servizi di Investimento.

Cliente: indica qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con la Banca.

Cliente al Dettaglio: (nell'accezione da utilizzarsi con riferimento alla prestazione dei Servizi Bancari – confronta Fascicolo Contrattuale, Sezione C) indica – ai sensi delle disposizioni riguardanti la "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari" emesse dalla Banca d'Italia in data 29 luglio 2009:

- i Consumatori;
- le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale;
- gli enti senza finalità di lucro;
- le imprese che occupano meno di 10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.

Cliente al Dettaglio "MiFID": (nella accezione da utilizzarsi nella prestazione dei Servizi di Investimento – confronta Fascicolo Contrattuale, Sezione B) indica, ai sensi della MiFID, un Cliente che non sia Cliente Professionale "MiFID". Al Cliente al Dettaglio "MiFID" è riservata la massima tutela per quanto riguarda l'ampiezza delle informazioni che la Banca deve fornire, l'effettuazione delle verifiche di "adeguatezza" e di "appropriatezza" dei servizi richiesti/offerti e delle operazioni poste in essere, l'esecuzione degli ordini in strumenti finanziari alle condizioni più favorevoli (c.d. *best execution*).

Cliente Beneficiario: indica il Cliente, quando è destinatario dei fondi oggetto di un'Operazione di Pagamento.

Cliente Pagatore: indica il Cliente che autorizza l'addebito di un'Operazione di Pagamento sul proprio Conto Corrente, sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento provenga dal medesimo soggetto, sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento provenga dal Cliente Beneficiario dello stesso o per il suo tramite.

Cliente Professionale "MiFID": (nella accezione da utilizzarsi nella prestazione dei Servizi di Investimento – confronta Fascicolo Contrattuale, Sezione B) indica i clienti professionali privati individuati dalla Consob con proprio regolamento ed i clienti professionali pubblici individuati dal Ministero dell'economia e delle finanze con proprio regolamento, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 6, commi, 2-quinquies e 2-sexies del TUF).

Codice del Consumo: indica il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, numero 206 e sue successive modificazioni.

Codice delle Assicurazioni Private o "CAP": indica il Decreto Legislativo 7 settembre 2005, numero 209 e sue successive modificazioni.

Codice One Time Password (o "Codice OTP"): indica un codice numerico o alfanumerico riservato, ad uso esclusivo del Cliente, generato di volta in volta in tempo reale. Tale Codice OTP può essere:

– generato dalla Banca su richiesta del Cliente ed inviato a quest'ultimo tramite SMS ("Short Message Service") al numero di cellulare comunicato dal Cliente alla Banca; oppure
– generato per mezzo di un dispositivo, nella esclusiva disponibilità del Cliente, denominato "Token" (fisico o virtuale).

Codice PAN *(Permanent Account Number)*: indica un codice a 16 cifre indicante univocamente la Carta di Debito.

Conciliatore BancarioFinanziario: indica un esperto indipendente al quale il Cliente o la Banca possono rivolgersi in caso di controversie (di qualunque valore), affidandogli il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo. Il Conciliatore BancarioFinanziario è un soggetto diverso dal giudice. Il Cliente, la Banca o entrambi richiedono al Conciliatore BancarioFinanziario di organizzare un incontro di conciliazione. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è possibile ricorrere al giudice, fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente in materia di mediazione civile obbligatoria.

Condizioni Generali: indica le Condizioni Generali relative al rapporto Banca-Cliente, riportate nella Parte II, Sezione A del Fascicolo Contrattuale.

Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento: indica le norme che disciplinano l'emissione di ogni specifico Strumento di Pagamento e l'erogazione di ogni specifico Servizio di Pagamento, a debito o credito del Conto Corrente.

Condizioni Speciali: indica le condizioni caratteristiche di ciascun Servizio.

Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede (anche "Consulente Finanziario"): indica la persona fisica iscritta all'albo di cui all'Articolo 31 TUF, e che esercita professionalmente l'offerta fuori sede come dipendente, agente o mandatario della Banca.

Consumatore: indica la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

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

Conti: indica congiuntamente il Conto Corrente e il Deposito Titoli.

Conto Accessorio: indica il conto corrente accessorio in divisa "dollaro USA" acceso dal Cliente presso la Banca per operare su mercati USA.

Conto Corrente: indica il conto corrente in euro accesso dal Cliente presso la Banca.

Conto di Pagamento: indica qualsiasi conto detenuto da uno o più utilizzatori presso un Prestatore di Servizi di Pagamento per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento.

Contratto: indica il complesso della documentazione (cioè "Modulo di apertura rapporti", "Fascicolo Informativo", "Fascicolo Informativo dei Servizi Accessori del Conto Corrente, "Documento/i di Sintesi", "Fascicolo Contrattuale") contenente la disciplina che regola la prestazione dei Servizi.

Data: indica la data di riferimento utilizzata da un Prestatore di Servizi di Pagamento per il calcolo degli interessi ai fondi addebitati o accreditati su un Conto di Pagamento.

Default Fund: indica il fondo di garanzia istituito dalla Cassa Compensazione e Garanzia S.p.A. e costituito dall'insieme dei versamenti dei partecipanti diretti ai comparti derivati e azionario di Borsa Italiana S.p.A. e al comparto obbligazionario MTS (comparto relativo a contratti su Strumenti Finanziari non derivati gestito dalla Cassa di Compensazione e Garanzia S.p.A.). Il Default Fund è finalizzato ad indennizzare gli investitori che abbiano subito eventuali danni inerenti le attività di settlement/regolamento delle operazioni di investimento in titoli.

Deposito Titoli: indica il conto deposito titoli.

Device: indica i dispositivi di tipo mobile (per esempio smartphone o tablet) di esclusiva disponibilità del Cliente e che, se dotati dei requisiti di volta in volta stabiliti dalla Banca, permettono al Cliente stesso, interagendo con le Applicazioni Mobili messe a disposizione dalla Banca medesima (per esempio Mediolanum App), di effettuare operazioni di natura informativa e/o dispositiva (per esempio di pagamento – anche NFC qualora tale modalità venisse messa in futuro a disposizione del Cliente) nonché di fruire di servizi specifici.

Documento di Sintesi: indica il documento che riporta in maniera personalizzata le condizioni economiche pubblicizzate nel Foglio Informativo relativo allo specifico tipo di Servizio Bancario prestato al Cliente.

ESG: Environmental, Social e Governance indica attraverso le iniziali delle parole (ambiente, sociale e governance) una serie di aspetti di valutazione riferiti alla sfera non finanziaria utili a giudicare la sostenibilità degli investimenti, in un'ottica di valutazione complessiva di un'attività o un'impresa.

Euro: indica la moneta avente corso legale nell'area dell'euro.

Family Banker: indica la persona fisica in possesso della qualifica di Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede di cui all'Articolo 31 del TUF nonché di intermediario assicurativo iscritto alla Sezione E) del registro di cui all'Articolo 109 del CAP, che opera per conto della banca.

Fascicolo Contrattuale: indica il documento che contiene le norme che regolano i Servizi.

Fascicolo Informativo: indica il documento che riporta l'informativa precontrattuale sulla Banca e sui Servizi.

Fascicolo Informativo dei Servizi Accessori del Conto Corrente: indica il documento che contiene i Fogli Informativi sui Servizi Accessori del Conto Corrente.

Fattori di Esecuzione: indica i fattori, individuati dalla Banca, che possono influire sulla esecuzione degli ordini del Cliente nell'ambito della prestazione dei Servizi di Ricezione e Trasmissione ordini nonché di raccolta ed esecuzione di ordini e negoziazione.

Fattori di sostenibilità: ai sensi dell'Articolo 2, paragrafo 24 del SFDR, indica le problematiche ambientali, sociali e concernenti il personale, il rispetto dei diritti umani e le questioni relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva.

FID o Documento Informativo sulle Spese ("Fee Information Document"): è un documento che riporta tutte le spese che il Consumatore è tenuto a pagare in relazione ai servizi collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale, indicati con la terminologia standardizzata europea e inclusi nell'elenco pubblicato dalla Banca d'Italia.

Fido: contratto in base al quale la banca/intermediario si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.

FMI: indica il Fondo Monetario Internazionale.

Foglio Informativo: indica il documento che riporta informazioni sulla Banca, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dei Servizi Bancari prestati al Cliente.

Fondo di Garanzia: indica il Fondo di Garanzia per i Risparmiatori e gli Investitori istituito dal Decreto Legislativo 179/2007, destinato all'indennizzo dei danni patrimoniali causati dalla violazione, accertata con sentenza passata in giudicato, o con lodo arbitrale non più impugnabile, delle norme che disciplinano le attività di cui alla Parte II del TUF.

Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (FIDT): è un consorzio di diritto privato tra banche riconosciuto dalla Banca d'Italia, cui aderiscono le banche italiane diverse da quelle di credito cooperativo, avente lo scopo di garantire i depositanti delle consorziate entro i limiti previsti (euro 100.000,00 per depositante) in conformità alle disposizioni di legge nonché allo Statuto del Fondo stesso, nei casi di liquidazione coatta amministrativa e amministrazione straordinaria.

Fondo Nazionale di Garanzia: indica il fondo istituito a tutela degli investitori dall'Articolo 15 della legge numero 1/1991. Il Fondo Nazionale di Garanzia indennizza gli investitori, entro i limiti di importo massimo complessivo per ciascun investitore di 20.000 euro, per i crediti derivanti dalla prestazione dei Servizi di Investimento e del Servizio Accessorio di custodia e amministrazione degli Strumenti Finanziari nei confronti degli intermediari nei casi di liquidazione coatta amministrativa, di fallimento o di concordato preventivo degli intermediari medesimi.

Funds Checking (controllo della disponibilità dei fondi): servizio fornito tramite CISP (Card Issuer Service Provider) che prevede la possibilità per il CISP, ovvero il prestatore di servizi di pagamento basati su carta, di venire a conoscenza della disponibilità dei fondi presso il conto dell'utente, prima dell'esecuzione del pagamento.

Giornata Operativa: indica qualsiasi giorno feriale in cui gli sportelli della Banca o, se del caso, della filiale interessata, sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla clientela e in cui la Banca può regolare le Operazioni di Pagamento (come di seguito definite) sul sistema interbancario.

Gruppo Bancario Mediolanum: indica, collettivamente, Banca Mediolanum S.p.A. e le società bancarie, finanziarie e strumentali da questa controllate ai sensi dell'Articolo 60, Decreto Legislativo 1 settembre 1993, numero 385.

Gruppo Mediolanum o Gruppo o Conglomerato Finanziario Mediolanum: indica, collettivamente, Banca Mediolanum S.p.A., unitamente alle società che rientrano nel perimetro di consolidamento di quest'ultima, ai sensi dell'Articolo 93, TUF (delle quali fanno parte anche le società appartenenti al Gruppo Bancario Mediolanum).

ICC o Indicatore dei Costi Complessivi: indica il costo orientativo annuo di ogni conto corrente, a seconda dell'utilizzo che si fa di quel conto e comprende tutte le spese e le commissioni che sarebbero addebitate al cliente nel corso dell'anno, al netto di oneri fiscali e interessi, come indicate nel Foglio Informativo.

Identificativo Unico: indica la combinazione di lettere o di numeri o simboli che il Cliente deve fornire alla Banca per identificare in modo certo il beneficiario di un'Operazione di Pagamento o il suo Conto di Pagamento.

Informazioni e Condizioni Obbligatorie: indica le informazioni e le condizioni relative ai singoli Servizi di Pagamento che sono fornite al Cliente prima della sottoscrizione del Contratto e, successivamente, ogni volta in cui il Cliente ne faccia richiesta alla Banca.

Investimenti sostenibili: Ai sensi dell'Articolo 2, paragrafo 17 del SFDR, si definisce sostenibile l'investimento in un'attività economica che contribuisce a un obiettivo ambientale, misurato, ad esempio, mediante indicatori chiave di efficienza delle risorse concernenti l'impiego di energia, l'impiego di energie rinnovabili, l'utilizzo di materie prime e di risorse idriche e l'uso del suolo, la produzione di rifiuti, le emissioni di gas a effetto serra nonché l'impatto sulla biodiversità e l'economia circolare o un investimento in un'attività economica che contribuisce a un obiettivo sociale, in particolare un investimento che contribuisce alla lotta contro la disuguaglianza, o che promuove la coesione sociale, l'integrazione sociale e le relazioni industriali, o un investimento in capitale umano o in comunità economicamente o socialmente svantaggiate a condizione che tali investimenti non arrechino un danno significativo a nessuno di tali obiettivi e che le imprese che beneficiano di tali investimenti rispettino prassi di buona governance, in particolare per quanto riguarda strutture di gestione solide, relazioni con il personale, remunerazione del personale e rispetto degli obblighi fiscali.

Investimenti ecosostenibili: Si definisce ecosostenibile, secondo il Regolamento (UE) 2020/852 (c.d. Regolamento Taxonomy) l'investimento in un'attività economica se questa:

a) contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali seguenti:
   - la mitigazione dei cambiamenti climatici
   - l'adattamento ai cambiamenti climatici
   - l'uso sostenibile e la protezione delle acque e delle risorse marine
   - la transizione verso un'economia circolare
   - la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento
   - la protezione e il ripristino della biodiversità e degli ecosistemi;

b) non arreca un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali elencati alla lettera a)

c) è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia ovvero nel pieno rispetto dei diritti umani, e dei lavoratori come sanciti dalle principali convenzioni internazionali in materia; e

d) è conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione Europea.

Kit di Benvenuto: indica il kit consegnato dalla Banca al Cliente, che ha il seguente contenuto: la carta di debito (o le carte di debito) eventualmente richiesta dal cliente. Qualora il Cliente (o, in caso di contestazione, entrambi i Clienti) non abbia richiesto, in relazione al Contratto medesimo, il rilascio di carte di debito, il Kit di Benvenuto non verrà spedito. Il kit di benvenuto, qualora spedito, contiene altresì una lettera di inizio della prestazione di servizi della Banca.

Legge Assegni: indica il R.D. 21 dicembre 1933, numero 1736 e sue successive modificazioni.

Legge cambiaria: indica il R.D. 14 dicembre 1933, numero 1669 e sue successive modificazioni.

Liquidity Provider: indica intermediari ed emittenti che forniscono liquidità al mercato, attraverso la disponibilità continua a negoziare in conto proprio, proponendo prezzi da essi definiti.

Locale aperto al pubblico o Dipendenza: indica la succursale dell'intermediario (come definita nell'Articolo 4 del Regolamento UE numero 575/2013 del 26 giugno 2013 relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di investimento) e qualunque locale dell'intermediario adibito al ricevimento del pubblico per le trattative e la conclusione di contratti, anche se l'accesso è sottoposto a forme di controllo.

Mediolanum App: indica l'applicazione di Banca Mediolanum attraverso la quale il Cliente può interagire con la stessa, disponendo ad esempio operazioni di pagamento (anche in modalità NFC), oppure visualizzare informazioni relative alla Carta di Debito (per esempio ultimi movimenti, disponibilità residua ecc.). Tale applicazione dovrà essere scaricata ("download") e installata dal Cliente sul proprio Device (se compatibile), qualora il Cliente intenda dunque fruire – tramite il Device stesso – anche degli specifici servizi.

Mercato Regolamentato: indica, ai sensi dell'Articolo 1, comma 1, lettera w-ter), TUF, un sistema multilaterale che consente o facilita l'incontro, al suo interno e in base a regole non discrezionali, di interessi multipli di acquisto e di vendita di terzi relativi a strumenti finanziari, ammessi alla negoziazione conformemente alle regole del mercato stesso, in modo da dare luogo a contratti, e che è gestito da una società di gestione, è autorizzato e funziona regolarmente.

Micro-Impresa: indica la persona giuridica che possiede i requisiti previsti dall'Articolo 2 dell'allegato alla Raccomandazione della Commissione Europea del 6 maggio 2003, numero 2003/361/CE, ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, attuativo delle misure adottate dalla Commissione Europea ai sensi dell'Articolo 84, lettera b) della Direttiva 2007/64/CE.

MiFID: indica, per semplicità, la Direttiva 2014/65/UE (c.d. MiFID II) ed ogni ulteriore connesso Regolamento o Direttiva.

Modulo di apertura rapporti: indica il modulo che il Cliente compila e firma per accettare la proposta della Banca.

Moneta Elettronica: ha il significato indicato dall'Articolo 1, comma 2, lettera h-ter, TUB o da qualsiasi altra disposizione che dovesse di tempo in tempo modificare o integrare tale articolo.

NFC *(Near Field Communication)*: indica la 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.

Nickname: indica il codice alfanumerico scelto dal Cliente per l'accesso al Servizio di Banca Diretta, in luogo del Codice Cliente, ovvero congiuntamente ad esso.

Offerta fuori sede: indica l'offerta (ossia la promozione, e il collocamento, la conclusione di contratti relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari) svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario.

OICR: indica gli Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio che identificano i fondi comuni di investimento aperti e chiusi e le SICAV.

Operazione di Pagamento: indica il complesso di attività disposte dal pagatore o dal beneficiario per versare, trasferire o prelevare fondi per il tramite della Banca.

Operazione di Pagamento Attiva: indica l'Operazione di Pagamento disposta dal Cliente Pagatore quale, per esempio:
(i) bonifico;
(ii) bonifico SEPA;
(iii) giroconto (trasferimento di fondi tra conti intestati alla medesima persona ed entrambi intrattenuti presso la stessa banca);
(iv) MAV (Incasso Mediante Avviso);
(v) RI.BA. (Ricevuta Bancaria);
(vi) bollettino bancario;
(vii) disposizione di pagamento ripetitiva.

Operazione di Pagamento Passiva: indica l'Operazione di Pagamento disposta dal Cliente Beneficiario o da un terzo beneficiario delle stesse o per il suo tramite quale, per esempio:
(i) RID;
(ii) addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD).

Orario Limite: indica gli orari di una qualsiasi Giornata Operativa oltre i quali la Banca può considerare un Ordine di Pagamento come ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui tale ordine è effettivamente ricevuto.

Ordine di Pagamento: indica l'istruzione di un pagatore o di un beneficiario a un Prestatore di Servizi di Pagamento di eseguire un'Operazione di Pagamento.

Pagamento mediante Avviso o MAV: indica un Servizio di Pagamento con cui un soggetto incarica la Banca di incassare un credito che vanta nei confronti di un altro soggetto. La Banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al Cliente Pagatore. Il pagamento da parte del Cliente Pagatore può essere effettuato presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, anche presso gli uffici postali.

Payment Initiation Service (PIS): servizio fornito tramite un Payment Initiation Service Provider (PISP) che si frappone tra il pagatore ed il suo conto di pagamento online, avviando il pagamento a favore di un terzo beneficiario.

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

POS *(Point of Sale)*: indica il terminale collocato presso gli Esercenti, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con le carte di debito, credito e prepagate.

Prestatore di Servizi di Pagamento: indica un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare Operazioni di Pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca.

Preferenze di sostenibilità: sono raccolte tramite il questionario "Profilo di Consulenza Personalizzato" (in seguito anche "PCP") e riflettono l'importanza che il cliente attribuisce agli aspetti ESG, ovvero environmental, social e di governance (ambientali, sociali e di buon governo) nella scelta degli investimenti. Esprimendo le proprie preferenze, il cliente indica se e in che misura desidera integrare nel proprio portafoglio strumenti finanziari che presentano caratteristiche di sostenibilità. Può altresì esplicitare preferenze di dettaglio riguardo una percentuale minima di investimenti ecosostenibili, una percentuale minima di investimenti sostenibili o la presenza di strumenti finanziari che considerino i principali effetti negativi degli investimenti sui fattori di sostenibilità (PAI).
Le preferenze di sostenibilità espresse dal cliente vengono tenute in considerazione nella formulazione della proposta di investimento.

Principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità: (c.d. Principal Adverse Impact o, in breve, PAI) – Le decisioni e le consulenze in materia di investimenti potrebbero generare o contribuire alla generazione di impatti negativi – significativi o potenzialmente significativi – sui fattori di sostenibilità (ambientali, sociali o di governance), o esservi direttamente connesse. Per "principali effetti negativi" si dovrebbero intendere gli effetti delle decisioni di investimento e delle consulenze in materia di investimenti che determinano incidenze negative sui fattori di sostenibilità. I PAI sono elencati nei "Regulatory Technical Standard" (RTS) al Regolamento SFDR e sono differenziati per le tematiche: ambientali e sociali e suddivisi in obbligatori e opzionali.

Prodotti di Gruppo: indica i Prodotti Finanziari e Servizi di Investimento:

(i) emessi/prestati dalla Banca e collocati/distribuiti dalla Banca;
(ii) emessi/prestati da società del Gruppo e collocati/distribuiti dalla Banca;
(iii) emessi/prestati da terzi in via esclusiva per i Clienti della Banca in virtù di apposito accordo con la medesima e collocati/distribuiti dalla stessa Banca.

Prodotti di Terzi: indica i Prodotti Finanziari e Servizi di Investimento diversi dai Prodotti di Gruppo e dai Prodotti di Terzi in Collocamento.

Prodotti di Terzi in Collocamento: indica i Prodotti di Terzi che sono oggetto di convenzione di collocamento/distribuzione fra la Banca e le relative Società che emettono/prestano il prodotto/servizio.

Prodotto di investimento assicurativo: indica un prodotto assicurativo che presenta una scadenza o un valore di riscatto e in cui tale scadenza o valore di riscatto è esposto in tutto o in parte, in modo diretto o indiretto, alle fluttuazioni del mercato.

Prodotto Finanziario: indica, ai sensi dell'Articolo 1, comma 1, lettera u), TUF, uno Strumento Finanziario e ogni altra forma di investimento di natura finanziaria. Non costituisce Prodotto Finanziario un deposito bancario o postale non rappresentato da Strumenti Finanziari.

Prodotto Finanziario a Complessità Molto Elevata: ai sensi delle vigenti indicazioni della Consob in materia (confronta Comunicazione numero 0097996/14 del 22/12/2014), sono considerati "prodotti a complessità molto elevata":
(i) prodotti finanziari derivanti da operazioni di cartolarizzazione di crediti o di altre attività (per esempio Asset Backed Securities);
(ii) prodotti finanziari per i quali, al verificarsi di determinate condizioni o su iniziativa dell'emittente, sia prevista la conversione in azioni o la decurtazione del valore nominale [per esempio Contingent Convertible Notes, prodotti finanziari qualificabili come additionaltier 1 ai sensi dell'Articolo 52 del Regolamento UE numero 575/2013 (c.d. "CRR")];
(iii) prodotti finanziari credit linked (esposti ad un rischio di credito di soggetti terzi);
(iv) strumenti finanziari derivati di cui all'Articolo 1, comma 2, lettere da d) a j) del TUF, non negoziati in trading venues, con finalità diverse da quelle di copertura;
(v) prodotti finanziari strutturati, non negoziati in trading venues, il cui pay-off non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente;
(vi) strumenti finanziari derivati diversi da quelli di cui al punto iv;
(vii) prodotti finanziari con pay-off legati ad indici che non rispettano gli Orientamenti ESMA del 18 dicembre 2012 relativi agli ETF;
(viii) obbligazioni perpetue;
(ix) OICR c.d. alternative;
(x) prodotti finanziari strutturati, negoziati in trading venues, il cui pay-off non rende certa l'integrale restituzione a scadenza del capitale investito dal cliente;
(xi) prodotti finanziari con leva maggiore di 1;
(xii) UCITS di cui all'Articolo 36 del Regolamento UE numero 583/2010 nonché polizze di ramo III o V con analoghe caratteristiche.

Prodotto finanziario SFDR:
a) un portafoglio gestito;
b) un fondo di investimento alternativo (FIA);
c) un IBIP;
d) un prodotto pensionistico;
e) uno schema pensionistico;
f) un OICVM; oppure
g) un prodotto pensionistico individuale paneuropeo (PEPP).

Profilatura: indica l'attività con la quale la Banca acquisisce dal Cliente le informazioni necessarie alla Classificazione del Cliente ai fini della prestazione dei Servizi di Investimento, alla Valutazione di Adeguatezza ed alla Valutazione di Appropriatezza.

Proposta: indica la proposta di adesione ai Servizi che è formulata dalla Banca ed è composta da:
(i) Modulo di apertura rapporti;
(ii) Fascicolo Contrattuale;
(iii) Documento di sintesi;
(iv) Fascicolo Informativo;
(v) Fascicolo Informativo dei Servizi Accessori del Conto Corrente.

PSD2: indica la Direttiva UE 2015/2366 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il Regolamento (UE) numero 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (c.d. "PSD").

QI Agreement: indica l'accordo stipulato tra l'autorità fiscale americana (IRS – Internal Revenue Service) e un intermediario estero, che opera sul mercato statunitense. Attraverso tale accordo l'intermediario assume l'obbligo di operare, sotto la propria responsabilità, le ritenute convenzionali più favorevoli ai soggetti sottoscrittori non residenti in USA, garantendo a questi ultimi l'anonimato. L'intermediario si impegna a rispettare determinati obblighi, concernenti principalmente l'individuazione ed identificazione con la modulistica/documentazione prevista dei beneficiari effettivi del reddito di fonte USA e le categorie di reddito da questi percepiti e rimane soggetto al potere di controllo da parte dell'autorità fiscale americana, attraverso verifiche condotte direttamente sull'intermediario da ispettori individuati nell'ambito dell'accordo stesso.

Rating ESG: Metrica di misurazione della resilienza di un'attività economica/di un prodotto finanziario rispetto ai rischi ambientali, sociali e di governance che risultano finanziariamente materiali. Il Rating ESG si esprime attraverso una scala di valori di cui AAA rappresenta

il più elevato in termini di resilienza dell'attività economica/del prodotto finanziario rispetto a rischi e opportunità di natura ambientale, sociale e di governance; mentre il valore CCC rappresenta il livello più basso.

RTS: "Regulatory Technical Standards", elaborati dalle Autorità Esas (Eba, Esma ed Eiopa) e contenuti nel Regolamento delegato (UE) 2022/1288 della Commissione del 6 aprile 2022 che integra il Regolamento UE 2019 / 2088 (SFDR) per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione (RTS).

RAV (Ruoli Mediante Avviso): indica un tipo di bollettino utilizzato dai concessionari incaricati alla riscossione di somme iscritte a ruolo, come per esempio le sanzioni per violazioni del codice della strada, le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, l'iscrizione agli albi professionali, ecc.

Reclamo: indica ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (per esempio lettera, fax, e-mail) alla Banca un comportamento o un'omissione della stessa.

Regolamento Europeo: indica il Regolamento UE 2016/679.

Reportable Payments: indica il reddito di capitale di fonte statunitense.

Rete Distributiva: indica la rete di vendita della Banca composta dai Family Banker e dai dipendenti incaricati dalla stessa Banca della commercializzazione dei Prodotti Finanziari e/o della prestazione dei Servizi.

Ricevuta Bancaria o RI.BA.: indica un Servizio di Pagamento con cui il Cliente Beneficiario deposita presso la banca assuntrice un Ordine di Pagamento all'incasso per ottenere l'accredito di una somma sul proprio Conto Corrente. La Banca trasmette l'Ordine di Pagamento relativo alla RI.BA. alla banca domiciliataria della RI.BA. (banca pagatrice), la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore.

Rischio di sostenibilità: ai sensi dell'Articolo 2, paragrafo 22 del SFDR, indica un evento o una condizione di tipo ambientale, sociale o di governance che, se si verifica, può provocare un significativo impatto negativo effettivo o potenziale sul valore dell'investimento.

Sede di negoziazione: un mercato regolamentato, un sistema multilaterale di negoziazione o un sistema organizzato di negoziazione.

SEPA: indica la Single Euro Payments Area (Area Unica dei Pagamenti in Euro), cioè l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i Paesi che ne fanno parte, secondo condizioni di base, diritti ed obblighi uniformi.

Servizi: indica tutti congiuntamente i Servizi di Investimento, i Servizi Accessori e i Servizi Bancari, così come regolati nel Contratto.

Servizi Accessori: indica i seguenti servizi accessori rispetto alla prestazione dei Servizi di Investimento:
a) la custodia e amministrazione di Strumenti Finanziari e relativi servizi connessi;
b) la locazione di cassette di sicurezza;
c) la concessione di finanziamenti agli investitori per consentire loro di effettuare un'operazione relativa a Strumenti Finanziari, nella quale interviene il soggetto che concede il finanziamento;
d) la consulenza alle imprese in materia di struttura finanziaria, di strategia industriale e di questioni connesse, nonché la consulenza e i servizi concernenti le concentrazioni e l'acquisto di imprese;
e) i servizi connessi all'emissione o al collocamento di Strumenti Finanziari, ivi compresa l'organizzazione e la costituzione di consorzi di garanzia e collocamento;
f) la ricerca in materia di investimenti, l'analisi finanziaria o altre forme di raccomandazione generale riguardanti operazioni relative a strumenti finanziari;
g) l'intermediazione in cambi, quando collegata alla prestazione di Servizi e Attività di Investimento;
g-bis) le attività e i servizi individuati con regolamento del Ministro dell'economia e delle finanze, sentite la Banca d'Italia e la Consob, e connessi alla prestazione di Servizi e Attività di Investimento o Accessori aventi ad oggetto strumenti derivati.

Servizi Accessori del Conto Corrente: indica i servizi offerti, anche gratuitamente, insieme al Servizio principale (Conto Corrente), su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi con esso.

Servizi Bancari: indica congiuntamente:
(i) il Servizio di Conto Corrente;
(ii) il Servizio di Banca Diretta;
(iii) il Servizio di fido;
(iv) il Servizio di Deposito a custodia ed amministrazione;
(v) i Servizi di Pagamento.
I Servizi Bancari sono regolati nella Sezione C del Fascicolo Contrattuale.

Servizi di Investimento: indica congiuntamente:
(i) Servizio di Consulenza;
(ii) Servizio di Negoziazione per conto proprio, di Esecuzione, di Ricezione e Trasmissione di ordini;
(iii) Servizio di Collocamento.
I Servizi di Investimento sono regolati nella Sezione B del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Banca Diretta: indica il Servizio che consente al Cliente di svolgere separatamente, tramite la rete telefonica, televisiva o telematica, le operazioni previste, con le modalità comunicate dalla Banca. Il Servizio di Banca Diretta è regolato nella Sezione CI del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Collocamento: indica il Servizio di Investimento di collocamento con o senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente ed ha ad oggetto l'attività della Banca relativa all'offerta al Cliente degli Strumenti Finanziari, dei Servizi di Investimento e dei Prodotti Finanziari (inclusi Prodotti di investimento assicurativi), pro tempore offerti, promossi o collocati dalla Banca medesima attraverso le proprie strutture. Il Servizio di Collocamento è regolato nella Sezione B3 del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Consulenza: indica il Servizio di Investimento di consulenza in materia di investimenti, che consiste nel fornire al Cliente raccomandazioni personalizzate, dietro sua richiesta o per iniziativa della Banca, riguardo a una o più operazioni di investimento relative ad un determinato Strumento Finanziario, nonché la prestazione di consigli e/o raccomandazioni personalizzate con riferimento ad altri Prodotti Finanziari (inclusi Prodotti di investimento assicurativi), e/o Servizi di Investimento. Il Servizio di Consulenza è prestato dalla Banca su base non indipendente ed è regolato nella Sezione B2 del Fascicolo Contrattuale. La consulenza in materia di investimenti si ritiene fornita su base indipendente qualora l'intermediario che la presti:

a) valuti una congrua gamma di strumenti finanziari disponibili sul mercato, non limitata agli strumenti finanziari emessi o forniti dall'intermediario stesso o da entità che hanno con esso stretti legami o da altre entità che hanno con l'intermediario rapporti legali o economici – come un rapporto contrattuale – tali da comportare il rischio di compromettere l'indipendenza della consulenza prestata;
b) non accetti e trattenga incentivi.

Servizio di Deposito Titoli: indica il Servizio in base al quale la Banca custodisce i titoli cartacei, mantiene la registrazione contabile degli Strumenti Finanziari dematerializzati, esige gli interessi ed i dividendi, verifica i sorteggi per l'attribuzione dei premi o per il rimborso del capitale, cura le riscossioni per conto del Cliente ed il rinnovo del foglio cedole e provvede alla tutela dei diritti inerenti ai titoli o Strumenti Finanziari immessi nel Deposito Titoli intestato al depositario. Il Servizio di Deposito Titoli è regolato nella Sezione C4 del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Negoziazione per conto proprio, di Esecuzione, di Ricezione e Trasmissione degli ordini: indica congiuntamente i Servizi di Investimento che consistono in:

(i) attività di acquisto e vendita di Strumenti Finanziari, in contropartita diretta ed in relazione a ordini di Clienti, nonché l'attività di market maker come prevista dall'Articolo 1, comma 5-quater, del TUF;
(ii) la esecuzione degli ordini dei Clienti;
(iii) la ricezione e la trasmissione di ordini dei Clienti, nonché l'attività consistente nel mettere in contatto due o più investitori, rendendo così possibile la conclusione di un'operazione fra loro (mediazione).

Tali Servizi di Investimento sono regolati nella Sezione B4 del Fascicolo Contrattuale.

Servizio di Pagamento: indica le seguenti attività:

I) servizi che permettono di depositare il contante su un Conto di Pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un Conto di Pagamento;
2) servizi che permettono prelievi di contante da un Conto di Pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un Conto di Pagamento;
3) esecuzione di Ordini di Pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un Conto di Pagamento presso il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'utilizzatore o presso un altro Prestatore di Servizi di Pagamento:
   – esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum;
   – esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
   – esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti;
4) esecuzione di Operazioni di Pagamento quando i fondi rientrano in un fido accordato ad un utilizzatore di Servizi di Pagamento:
   – esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum;
   – esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
   – esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti;
5) emissione e/o acquisizione di Strumenti di Pagamento;
6) rimessa di denaro;
7) esecuzione di Operazioni di Pagamento ove il consenso del pagatore ad eseguire l'Operazione di Pagamento sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all'operatore del sistema o della rete di telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra l'utilizzatore di Servizi di Pagamento e il fornitore di beni e servizi;
8) emissione di Moneta Elettronica.

SFDR: c.d. Sustainable Finance Disclosure Regulation, indica, per semplicità, il Regolamento 2019/2088/UE ed ogni ulteriore normativa connessa.

SICAV: indica le Società di Investimento a Capitale Variabile.

Sistema Multilaterale di Negoziazione o MTF: indica, ai sensi dell'Articolo 1, comma 5-opties del TUF, un sistema multilaterale che consente l'incontro, al suo interno in base a regole non discrezionali, di interessi multipli di acquisto e di vendita di terzi relativi a Strumenti Finanziari, in modo da dare luogo a contratti.

Sistema Organizzato di Negoziazione o OTF: indica, ai sensi dell'Articolo 1, comma 5-octies, del TUF, un sistema multilaterale diverso da un mercato regolamentato o da un sistema multilaterale di negoziazione che consente l'interazione tra interessi multipli di acquisto e di vendita di terzi relativi a obbligazioni, strumenti finanziari strutturati, quote di emissioni e strumenti derivati, in modo da dare luogo alla formazione di contratti.

SOF o Riepilogo delle spese ("Statement Of Fees"): è un documento periodico che riassume tutte le spese sostenute dal Consumatore nell'anno solare; riporta il numero delle operazioni effettuate, suddistinte per categoria e comprende l'ammontare complessivo delle spese addebitate e quello parziale relativo a ciascun servizio.

Soggetto Rilevante: indica il soggetto appartenente a una delle seguenti categorie:

(i) componenti degli organi aziendali della Banca, soci che in funzione dell'entità della partecipazione detenuta possono trovarsi in una situazione di conflitto di interessi, dirigenti della Banca o Family Banker;

(ii) dipendenti della Banca, nonché ogni altra persona fisica i cui servizi siano a disposizione e sotto il controllo della Banca e che partecipino alla prestazione di Servizi di Investimento da parte della stessa Banca;

(iii) persone fisiche che partecipino direttamente alla prestazione di servizi alla Banca sulla base di un accordo di esternalizzazione avente per oggetto la prestazione di Servizi di Investimento da parte della stessa Banca.

Strategia: indica la Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini utilizzata dalla Banca.

Strumento di Pagamento: indica qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra il Cliente e la Banca, di cui si avvale il Cliente per dare alla Banca un Ordine di Pagamento.

Strumento Finanziario: indica, ai sensi dell'Allegato I, Sezione C, TUF, uno strumento rientrante in una delle seguenti categorie:

1) valori mobiliari;
2) strumenti del mercato monetario;
3) quote di un organismo di investimento collettivo;
4) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap», accordi per scambi futuri di tassi di interesse e altri contratti derivati connessi a valori mobiliari, valute, tassi di interesse o rendimenti, quote di emissione o altri strumenti finanziari derivati, indici finanziari o misure finanziarie che possono essere regolati con consegna fisica del sottostante o attraverso il pagamento di differenziali in contanti;
5) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap», contratti a termine («forward»), e altri contratti su strumenti derivati connessi a merci quando l'esecuzione deve avvenire attraverso il pagamento di differenziali in contanti o può avvenire in contanti a discrezione di una delle parti, con esclusione dei casi in cui tale facoltà consegue a inadempimento o ad altro evento che determina la risoluzione del contratto;
6) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap» ed altri contratti su strumenti derivati connessi a merci che possono essere regolati con consegna fisica purché negoziati su un mercato regolamentato, un sistema multilaterale di negoziazione o un sistema organizzato di negoziazione, eccettuati i prodotti energetici all'ingrosso negoziati in un sistema organizzato di negoziazione che devono essere regolati con consegna fisica;
7) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap», contratti a termine («forward») e altri contratti su strumenti derivati connessi a merci che non possono essere eseguiti in modi diversi da quelli indicati al numero 6, che non hanno scopi commerciali, e aventi le caratteristiche di altri strumenti finanziari derivati;
8) strumenti finanziari derivati per il trasferimento del rischio di credito;
9) contratti finanziari differenziali;
10) contratti di opzione, contratti finanziari a termine standardizzati («future»), «swap», contratti a termine sui tassi d'interesse e altri contratti su strumenti derivati connessi a variabili climatiche, tariffe di trasporto, tassi di inflazione o altre statistiche economiche ufficiali, quando l'esecuzione avviene attraverso il pagamento di differenziali in contanti o può avvenire in tal modo a discrezione di una delle parti, con esclusione dei casi in cui tale facoltà consegue a inadempimento o ad altro evento che determina la risoluzione del contratto, nonché altri contratti su strumenti derivati connessi a beni, diritti, obblighi, indici e misure, non altrimenti indicati nella presente sezione, aventi le caratteristiche di altri strumenti finanziari derivati, considerando, tra l'altro, se sono negoziati su un mercato regolamentato, un sistema multilaterale di negoziazione o un sistema organizzato di negoziazione;
11) quote di emissioni che consistono di qualsiasi unità riconosciuta conforme ai requisiti della direttiva 2003/87/CE (sistema per lo scambio di emissioni).

Strumenti finanziari con caratteristiche di sostenibilità: ai fini del presente documento e in linea con quanto previsto dal Regolamento delegato (UE) 2017/565 in tema di integrazione delle "preferenze di sostenibilità" nella valutazione di adeguatezza delle operazioni d'investimento, si intendono gli strumenti finanziari:

– con una percentuale minima di investimenti ecosostenibili ai sensi dell'articolo 2, punto 1, del Regolamento (UE) 2020/852;
– con una percentuale minima di investimenti sostenibili ai sensi dell'articolo 2, punto 17, del Regolamento (UE) 2019/2088 o che considerino i principali effetti negativi degli investimenti sui fattori di sostenibilità (PAI) ai sensi del Regolamento delegato (UE) 2022/1288.

Strumento Finanziario Illiquido: indica uno strumento finanziario che determina per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo significative, ossia tali da riflettere, direttamente o indirettamente, una pluralità di interessi in acquisto e in vendita.

Strumento Finanziario Liquido: indica uno strumento finanziario per il quale sussistono condizioni di smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole a prezzi significativi.

Supporto Duraturo: indica qualsiasi strumento durevole e/o duraturo che permetta al Cliente 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.

Tassonomia: indica, secondo quanto stabilito dal Regolamento 2020/852 del 18 giugno 2020 (c.d. "Regolamento Taxonomy"), i criteri per determinare se un'attività economica possa considerarsi ecosostenibile, al fine di individuare il grado di ecosostenibilità di un investimento.

Tecniche di Comunicazione a Distanza: indica le tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato.

Termini Massimi di Esecuzione: indica i termini previsti dall'Articolo 8 della Parte II, Sezione C5.

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

TUB: indica il Decreto legislativo 1 settembre 1993, numero 385 – Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia – e le sue successive modifiche e integrazioni.

TUF: indica il Decreto legislativo 24 febbraio 1998, numero 58 – Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria – e le sue successive modifiche e integrazioni.

Unione Europea: indica l'insieme degli Stati membri che attualmente aderiscono all'Unione Europea nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo aderirvi.

US Person: indica i soggetti considerati fiscalmente residenti negli Stati Uniti secondo quanto previsto dalla legislazione statunitense. A questa categoria pertanto appartengono, in linea di principio:
- le società di persone e di capitali costituite negli Stati Uniti;
- i trust, se la loro amministrazione è soggetta alla supervisione degli organi giudiziari statunitensi ovvero se le decisioni relative al trust sono riconducibili a soggetti statunitensi;
- le persone fisiche che:
  - abbiano la cittadinanza statunitense. Si rammenta che in base alla normativa interna degli Stati Uniti, la nascita nel territorio statunitense è condizione sufficiente per l'acquisizione della cittadinanza statunitense (principio dello "ius soli"). In proposito, il principio della tassazione connesso alla cittadinanza statunitense non trova deroghe nelle Convenzioni contro le doppie imposizioni sui redditi stipulate dagli Stati Uniti;
  - abbiano ottenuto dall'Immigration and Naturalization Service la Alien Registration Card (c.d. "green card");
  - abbiano soggiornato negli Stati Uniti per 31 giorni nell'anno di riferimento e 183 giorni nell'anno di riferimento e nei due anni precedenti ("substantial presence test").

Valutazione di Adeguatezza: indica il giudizio attraverso il quale la Banca, nella prestazione del Servizio di Consulenza ovvero, quando prestati congiuntamente al Servizio di Consulenza, degli altri Servizi di Investimento, deve verificare – in particolare – che:
a) l'operazione o il servizio di investimento consigliato corrispondano agli obiettivi di investimento del Cliente ivi compresi i fattori di sostenibilità;
b) il Cliente sia finanziariamente in grado di sopportare qualsiasi rischio ed eventuali perdite connesse all'operazione o al servizio di investimento consigliato;
c) il Cliente abbia le conoscenze e l'esperienza necessarie per comprendere i rischi inerenti all'operazione o al servizio di investimento consigliati.

Valutazione di Appropriatezza: indica il giudizio attraverso il quale la Banca, nella prestazione, anche congiunta, dei Servizi di Investimento diversi dal Servizio di Consulenza, deve verificare, rispetto alle operazioni disposte dal Cliente, che il medesimo Cliente abbia il livello di esperienza e conoscenza necessario per comprendere i rischi che lo Strumento Finanziario richiesto comporta.

Parte Seconda

Sezione A1 – Informativa precontrattuale sulla banca e sui servizi di investimento prestati

I. Documento informativo sulle principali regole di comportamento del consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede nei confronti dei clienti o dei potenziali clienti (Allegato Numero 4 RI)

Ai sensi della normativa vigente, il Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede:

– deve consegnare al Cliente od al potenziale Cliente, al momento del primo contatto e in ogni caso di variazione dei dati di seguito indicati, copia di una dichiarazione redatta dal soggetto abilitato da cui risultino gli elementi identificativi di tale soggetto, gli estremi di iscrizione all'albo e i dati anagrafici del Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede stesso, nonché il domicilio al quale indirizzare la dichiarazione di recesso prevista dall'Articolo 30, comma 6, del Testo Unico;
– deve consegnare al Cliente od al potenziale Cliente, al momento del primo contatto, copia della presente comunicazione informativa;
– nel rapporto diretto con la clientela deve adempiere alle prescrizioni di cui al presente regolamento;
– con specifico riguardo ai servizi di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli, deve chiedere al cliente od al potenziale cliente informazioni che consentano di valutare l'adeguatezza ai sensi dell'Articolo 40 del presente regolamento. In particolare il Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede deve chiedere al cliente o potenziale cliente notizie circa:
  a) la conoscenza ed esperienza in materia di investimenti riguardo a ciascun tipo di strumento o di servizio;
  b) la situazione finanziaria;
  c) gli obiettivi di investimento;
  e deve informare il cliente o potenziale cliente che qualora questi non comunichi le notizie di cui ai punti a), b) e c) l'intermediario che fornisce il servizio di consulenza in materia di investimenti o di gestione di portafogli si astiene dal prestare i menzionati servizi;
– con specifico riguardo ai servizi e attività di investimento diversi dalla consulenza in materia di investimenti e dalla gestione di portafogli, deve richiedere al Cliente o potenziale cliente informazioni che consentano di valutare l'appropriatezza delle operazioni. In particolare il Consulente Finanziario abilitato all'offerta fuori sede deve chiedere al Cliente o potenziale Cliente di fornire informazioni in merito alla sua conoscenza ed esperienza in materia di investimenti riguardo a ciascun tipo di strumento o di servizio;
– non incoraggia un Cliente o potenziale Cliente a non fornire le informazioni e le notizie di cui sopra; deve consegnare al Cliente o potenziale Cliente, prima della sottoscrizione del documento di acquisto o di sottoscrizione di prodotti finanziari, copia del prospetto informativo o degli altri documenti informativi, ove prescritti;
– deve consegnare al Cliente o potenziale Cliente copia dei contratti e di ogni altro documento da questo sottoscritto;
– può ricevere dal Cliente o potenziale Cliente, per la conseguente immediata trasmissione, esclusivamente:
  aa) assegni bancari o assegni circolari intestati o girati al soggetto abilitato per conto del quale opera ovvero al soggetto i cui servizi e attività di investimento, strumenti finanziari o prodotti finanziari sono offerti, muniti di clausola di non trasferibilità;
  bb) ordini di bonifico e documenti similari che abbiano come beneficiario uno dei soggetti indicati nella lettera aa);
  cc) strumenti finanziari nominativi o all'ordine intestati o girati a favore del soggetto che presta il servizio e attività di investimento oggetto di offerta;
– nel caso in cui l'intermediario per conto del quale opera non sia autorizzato alla prestazione del servizio di consulenza ovvero qualora il Cliente non abbia comunicato le informazioni che rendono possibile la prestazione del servizio di consulenza, non può fornire raccomandazioni presentate come adatte per il Cliente o basate sulla considerazione delle caratteristiche del medesimo;
– non può ricevere dal Cliente alcuna forma di compenso ovvero di finanziamento;
– non può utilizzare i codici di accesso telematico ai rapporti di pertinenza del Cliente o potenziale Cliente o comunque al medesimo collegati.

II. Informazioni di base sulla protezione dei depositi (ai sensi dell'articolo 3, Comma 3, Decreto Legislativo 15/02/2016 Numero 30)

I depositi presso Banca Mediolanum S.p.A. sono protetti da: Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (FITD) (I) Il FITD è un consorzio di diritto privato tra banche, ufficialmente riconosciuto dalla Banca d'Italia come sistema di garanzia dei depositi. L'adesione delle banche ai sistemi di garanzia dei depositi è obbligatoria per legge.

Limite della protezione: 100.000 euro per depositante e per banca. In taluni casi, la legge prevede una tutela rafforzata per esigenze sociali[(1)].

(1) Confronta articolo 96-bis 1, comma 4 del decreto legislativo numero 385/93 (Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia – TUB).

Se possiede più depositi presso la stessa banca: Tutti i depositi presso la stessa banca sono cumulati e il totale è soggetto al limite di 100.000 euro. (2) Laddove la banca operi sotto diversi marchi di impresa, tutti i depositi presso uno o più di tali marchi sono cumulati e coperti complessivamente fino a 100.000 euro per depositante[(2)].

Se possiede un conto congiunto con un'altra persona/altre persone: Il limite di 100.000 EUR si applica a ciascun depositante separatamente (3).

Tempi di rimborso in caso di liquidazione coatta amministrativa della Banca: 7 giorni lavorativi a decorrere dalla data in cui si producono gli effetti del provvedimento di liquidazione coatta amministrativa della banca. Il diritto al rimborso si estingue decorsi 5 anni dalla data in cui si producono gli effetti del provvedimento di liquidazione coatta amministrativa della banca[(3)].

Valuta del rimborso: EUR o la valuta dello Stato in cui risiede il titolare del deposito.

Contatti del sistema di garanzia dei depositanti: Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi – Via del Plebiscito, 102 – 00186 Roma – www.fitd.it infofitd@fitd.it.

Per maggiori informazioni: www.fitd.it.

Conferma di ricezione del depositante: La conferma della ricezione da parte del depositante della presente informativa è attestata sul modulo di sottoscrizione del contratto.

Informazioni supplementari

(1) Sistema responsabile della protezione del suo deposito

Il suo deposito è coperto da un sistema di garanzia dei depositi istituito per legge. Inoltre, il suo ente creditizio fa parte di un sistema di tutela istituzionale in cui tutti i membri si sostengono vicendevolmente per evitare un'insolvenza. In caso di insolvenza, i Suoi depositi sarebbero rimborsati fino a 100 000 EUR dal Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.

(2) Limite generale della protezione

Se un deposito è indisponibile perché un ente creditizio non è in grado di assolvere i suoi obblighi finanziari, i depositanti sono rimborsati da un sistema di garanzia dei depositi. Il rimborso è limitato a 100.000 EUR per ente creditizio. Ciò significa che tutti i depositi presso lo stesso ente creditizio sono sommati per determinare il livello di copertura. Se, ad esempio, un depositante detiene un conto di risparmio di 90.000 EUR e un conto corrente di 20.000 EUR, gli saranno rimborsati solo 100.000 EUR.

(3) Limite di protezione per i conti congiunti

In caso di conti congiunti, si applica a ciascun depositante il limite di 100.000 EUR.

Tuttavia i depositi su un conto di cui due o più persone sono titolari come membri di una società di persone o di altra associazione o gruppo di natura analoga senza personalità giuridica sono cumulati e trattati come se fossero effettuati da un unico depositante ai fini del calcolo del limite di 100.000 EUR. Il limite dei 100.000 EUR non si applica nei nove mesi successivi all'accredito o al momento in cui divengono disponibili, ai depositi di persone fisiche aventi ad oggetto importi derivanti da:

a) divorzio, pensionamento, scioglimento del rapporto di lavoro, invalidità o morte;
b) pagamenti di prestazioni assicurative, risarcimenti o indennizzi in relazione a danni considerati dalla legge come reati contro la persona o per ingiusta detenzione;
c) operazioni relative al trasferimento o alla costituzione di diritti reali su unità immobiliari adibite ad abitazione.

Ulteriori informazioni possono essere ottenute al seguente indirizzo internet fitd.it.

(4) Rimborso

Il sistema di garanzia dei depositi responsabile è il Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, Via del Plebiscito, 102 – 00186 ROMA, email: infofitd@fitd.it, sito internet: www.fitd.it. Durante il periodo transitorio fino al 31 dicembre 2023, qualora il Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi non renda disponibile l'importo rimborsabile entro sette giorni lavorativi, il Fondo stesso assicura comunque che ciascun titolare di un deposito protetto che ne abbia fatto richiesta riceva, entro cinque giorni lavorativi dalla stessa, un importo sufficiente per consentirgli di far fronte alle spese correnti, a valere sull'importo dovuto per il rimborso. L'importo è determinato dal sistema di garanzia, sulla base di criteri stabiliti dallo statuto.
In caso di mancato rimborso entro questi termini, il depositante potrà contattare il Fondo in quanto potrebbe esistere un termine entro il quale reclamare il rimborso. Ulteriori informazioni possono essere ottenute al seguente indirizzo internet fitd.it.

Altre informazioni importanti

In generale, tutti i depositanti al dettaglio e le imprese sono coperti dai sistemi di garanzia dei depositi. Le eccezioni vigenti per taluni sistemi di garanzia dei depositi sono indicate nel sito internet del sistema di garanzia dei depositi pertinente. Il suo ente creditizio le comunicherà inoltre su richiesta se taluni prodotti sono o meno coperti. La copertura dei depositi deve essere confermata dall'ente creditizio anche nell'estratto conto.

(2) La decadenza è impedita dalla proposizione della domanda giudiziale, salvo che il processo si estingua, o dal riconoscimento del diritto da parte del sistema di garanzia (articolo 96-bis 2, comma 4 del TUB, come integrato dal decreto legislativo numero 30/2016).

(3) Confronta nota II.

III. Informazioni preliminari relative ai servizi di pagamento via internet

1. Requisiti tecnici (apparecchiature, software e altri strumenti necessari) e raccomandazioni pratiche sulla sicurezza

Per navigare sul sito bancamediolanum.it in tutta sicurezza è necessario che il Cliente disponga di quanto segue:
– accesso a internet;
– Browser Chrome, Safari, Firefox, internet Explorer o Edge;
– si raccomanda di scaricare la versione aggiornata del browser dal sito del produttore (Google, Apple, Mozilla e Microsoft) e effettuare gli aggiornamenti consigliati dal browser, quando disponibili;
– applicativi e plug-in: Acrobat Reader 4.0 (o versioni superiori), Flash Player, Media Player;
– per una migliore fruizione dei contenuti, consigliamo di utilizzare una risoluzione pari o superiore a 1024×768.

Si raccomanda di utilizzare sempre un pc sicuro per collegarsi al sito della Banca, evitando per esempio di operare da postazioni pubbliche.

È importante che il pc utilizzato per la connessione sia adeguatamente protetto.

Con riferimento alla propria postazione di lavoro si consiglia di:
– *mantenere aggiornato:*
  – il sistema operativo (ad esempio Windows);
  – il browser e i plugin (Adobe Flash Player, Adobe Acrobat Reader, Java);
  – il sistema antivirus;
– *utilizzare:*
– un personal firewall;
– un software antimalware e di mantenerlo aggiornato.

È possibile conoscere la cronologia degli accessi al sito dell'Home Banking seguendo le seguenti istruzioni.

Dopo aver inserito il codice cliente e il primo codice segreto, è sufficiente accedere alla "timeline". Sotto la voce Calendario all'interno della propria area personale è presente la sezione "I tuoi accessi": qui è possibile visualizzare il giorno e gli orari degli ultimi cinque ingressi.

Al termine dell'utilizzo dei nostri servizi Internet, si consiglia di chiudere la sessione di lavoro, cliccando sull'icona Esci, presente in ogni pagina del sito, in alto a destra.

In caso di un periodo di inattività superiore a 20 minuti, il collegamento al nostro sito sarà automaticamente interrotto, ciò al fine di prevenire il rischio di eventuali accessi non autorizzati.

2. Accesso al Servizio di Home Banking: strumenti, modalità e istruzioni d'uso

Per accedere al Servizio di Home Banking la Banca fornisce al Cliente i seguenti strumenti:
– il Codice Cliente numerico che il Cliente può personalizzare scegliendo un nickname da utilizzare in luogo del Codice Cliente numerico;
– il Primo Codice Segreto numerico di 5 cifre;
– il Secondo Codice Segreto numerico di 5 cifre;
– il terzo codice segreto "Codice B.Med"; trattasi di un codice numerico o alfanumerico che viene generato di volta in volta in tempo reale ("one time password" o codice "OTP"). È valido solo per una singola operazione/transazione o, quando consentito, per un complesso di operazioni/transazioni. È da utilizzarsi insieme alle due cifre del codice segreto richieste al momento di conferma dell'operazione.

Il Codice B.Med può essere ricevuto tramite queste modalità:
– **SMS:** il Codice B.Med è inviato direttamente al numero di cellulare ad ogni accesso alla pagina di riepilogo dell'operazione che si desidera effettuare o entrando nella sezione "La mia Area Personale". Per tutte le disposizioni effettuate tramite app mobile, il Codice B.Med è generato automaticamente.
– **Notifica Push:** il codice B.Med è generato dalla Banca e trasmesso sulle App Mobile di quest'ultima a mezzo di un messaggio istantaneo ("notifica push") che il Cliente, nel caso di operazioni disposte tramite l'home banking della Banca, deve confermare sul proprio Device.

3. Orientamenti per l'uso corretto e sicuro delle credenziali di sicurezza personalizzate

Di seguito le principali regole per salvaguardare la riservatezza dei Codici Segreti:
– custodire i Codici con cura, in modo da evitare che altri ne vengano a conoscenza;
– non trascriverli in modo evidente su documenti che possano essere smarriti o sottratti;
– non memorizzarli sul pc, smartphone o tablet, su file non crittografati;
– nell'operatività telefonica con Banca Mediolanum, oltre al codice cliente, comunicare solo 2 cifre per ogni codice segreto;
– non comunicare mai i propri codici per intero, anche a seguito di eventuali richieste telefoniche;
– nessun dipendente, collaboratore o Consulente Finanziario della Banca richiederà mai i codici segreti completi;
– inserire i propri codici segreti in modo completo solo sul sito www.bmedonline.it.

Il Cliente può decidere di cambiare i propri Codici Segreti, in qualsiasi momento, in modo autonomo, riservato e gratuito:
– attraverso l'Home Banking, all'interno dell'Area Personale, sezione Sicurezza;
– contattando un operatore del Banking Center al Numero Verde 800 107 107 dall'Italia e al numero 0039 02 9045 1625 dall'estero;
– utilizzando il servizio di Risponditore Automatico, sempre al Numero Verde 800 107 107 dall'Italia e 0039 02 9045 1625 dall'estero.

Si consiglia di modificare i Codici di Sicurezza periodicamente, almeno ogni 6 mesi e ogni volta che si ha il minimo dubbio che qualcuno, in modo fraudolento, ne sia venuto a conoscenza.

4. Le procedure da seguire in caso di abuso riscontrato o sospetto

In caso di abuso riscontrato o sospetto, non inserire i codici e chiamare subito il Banking Center al Numero Verde 800 107 107 dall'Italia e al numero 0039 02 9045 1625 dall'estero.

Come difendersi dal phishing, smishing e vishing

Di seguito alcuni consigli per difendersi da queste tipologie di frodi:
- Digita sempre manualmente l'indirizzo della nostra banca e verifica di trovarti effettivamente sul nostro sito.
- La Banca non effettua mai la richiesta al Cliente di inserire i propri dati via e-mail o tramite SMS, ogni cambiamento relativo alla gestione dei Codici è eventualmente comunicato al Cliente con anticipo.
- Contattare la Banca sempre e solo al numero 800 107 107, non verrà mai richiesto di chiamare numeri diversi o non riconducibili a Banca Mediolanum.
- Non verrà mai richiesto telefonicamente o tramite altri canali, di fornire i codici segreti per intero o i dati delle carte di pagamento.
- Non fornire OTP e non confermare notifiche push se non si tratta di operazioni da te richieste.
- I numeri 800 107 107 e 02 9045 1625 sono attivi solo per chiamate in entrata, Banca Mediolanum non contatterà mai i clienti da questi numeri.
- Prendere visione della sezione Sicurezza presente sul sito istituzionale della Banca.

Come difendersi dal crimeware

Ecco alcuni consigli per prevenire la presenza di virus:
- mantenere sempre aggiornato un programma di protezione del tuo PC (antivirus ad abbonamento);
- aggiornare costantemente il sistema operativo, gli applicativi in uso e l'applicazione della Banca sempre e solo attraverso i canali/App Store ufficiali;
- effettuare spesso la pulizia dei file temporanei (cache e cookies);
- digitare manualmente l'indirizzo della banca e verificare, una volta collegato, di trovarsi effettivamente sul sito di Banca Mediolanum. Controllare che nella barra degli indirizzi sia rimasto l'indirizzo corretto e che i dati richiesti nella pagina non siano diversi dal solito;
- evitare il salvataggio automatico delle password sul browser tramite la funzione di "completamento automatico";
- quando si naviga in Internet non cliccare su link sospetti, pop-up o finestre di dialogo;
- evita di lasciare incustoditi i tuoi dispositivi informatici e bloccali ogni qualvolta ti allontani per evitare che altri utenti non autorizzati possano accedervi.

5. Procedure per inoltrare e autorizzare un'operazione di pagamento e/o ottenere informazioni, inclusi gli esiti di ogni azione

Si prenda visione dello specifico documento pubblicato sul sito Internet della Banca alla sezione Sicurezza.

6. Responsabilità e oneri della Banca e del Cliente per quanto riguarda l'uso dei Servizi di Pagamento via Internet

La Banca è responsabile della corretta esecuzione delle operazioni di pagamento impartite dal Cliente e dell'adozione di tutte le opportune precauzioni per garantire la riservatezza delle informazioni trattate nella prestazione dei Servizi. Il tutto come disciplinato nell'accordo quadro sui Servizi di Pagamento nonché nelle Condizioni per l'erogazione dei servizi di pagamento di cui alle Sezioni C5 e C6 del Fascicolo Contrattuale, e più in generale, nel Contratto.

La Banca non è responsabile nelle ipotesi di mancata prestazione, anche in misura parziale, dei Servizi di Pagamento, qualora ciò dipendesse da caso fortuito o forza maggiore compreso lo sciopero del personale della Banca così come delle ipotesi di mancato adempimento dei propri obblighi per l'applicazione di norme o di leggi nazionali o comunitarie o per l'assolvimento di obblighi impostigli da ordini emanati dalla Pubblica Autorità. La Banca non è responsabile nei casi di colpa grave e di dolo del Cliente. Il Cliente è tenuto ad osservare da parte sua, con la dovuta diligenza, tutti gli obblighi previsti dalla Banca avendo riguardo al contenuto delle singole norme che disciplinano i diversi Servizi di Pagamento nonché il Servizio di Banca Diretta. Ciò in particolare per quanto attiene la riservatezza e il corretto utilizzo sia dei Codici Segreti (Primo Codice Segreto, Secondo Codice Segreto, Codice B.Med) sia degli hardware o software atti a generare o ricevere tali codici (per esempio token fisici o virtuali, Device, Medilanum App).

Il Cliente è tenuto ad adottare tutte le possibili precauzioni finalizzate a garantire un utilizzo sicuro degli hardware di cui si avvale per impartire le istruzioni alla Banca ovvero per fruire dei Servizi messi a disposizione della Banca medesima. A titolo esemplificativo il Cliente deve installare e aggiornare a propria cura e spese software con funzionalità antivirus, antimalware oltre che di protezione della propria identità, dati e informazioni personali. La Banca non si assume alcuna responsabilità per la mancata o tardiva ricezione delle istruzioni dovute a qualsiasi problema di trasmissione ed informatico – quali virus, bugs, trojans, indisponibilità del POP, attacchi di hackers, indisponibilità delle linee telefoniche per lavori di manutenzione od attacchi vandalici e terroristici, ecc. – od a scioperi degli operatori telefonici e dei fornitori di servizi di posta elettronica ed Internet.

Restano comunque ferme le esclusioni di responsabilità già previste nel Contratto in particolare per quanto attiene l'Articolo 24 della Sezione A del Fascicolo Contrattuale – Norme di Banca Mediolanum.

IV. Scambi di informazioni ai sensi della direttiva UE 2018/822 c.d. "DAC6"

In data 25 giugno 2018 è entrata in vigore la Direttiva UE 2018/822 – c.d. Direttiva DAC6 – concernente lo scambio automatico di informazioni fra i Paesi appartenenti alla UE che, laddove sussistessero i presupposti, impone agli intermediari finanziari di segnalare meccanismi di pianificazione fiscale potenzialmente aggressiva di natura transfontaliera, individuati tramite un elenco di "elementi distintivi" di cui all'allegato IV della Direttiva e che presentano una forte connotazione di elusione e abuso fiscale.

V. 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.

Sezione A2 – Informativa precontrattuale sulla banca e sui servizi bancari prestati

Le Guide pratiche della Banca d'Italia

Nella presente Sezione è riportata la Guida pratica contenente le informazioni di base per la presentazione del ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario), che offre un'alternativa stragiudiziale per la risoluzione delle eventuali controversie insorte con la Banca, disponibile anche sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. La Guida è disponibile anche presso la Sede della Banca, le sue Succursali, presso gli uffici dei Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede (Family Banker), nonché sul sito bancamediolanum.it – alla sezione Trasparenza.

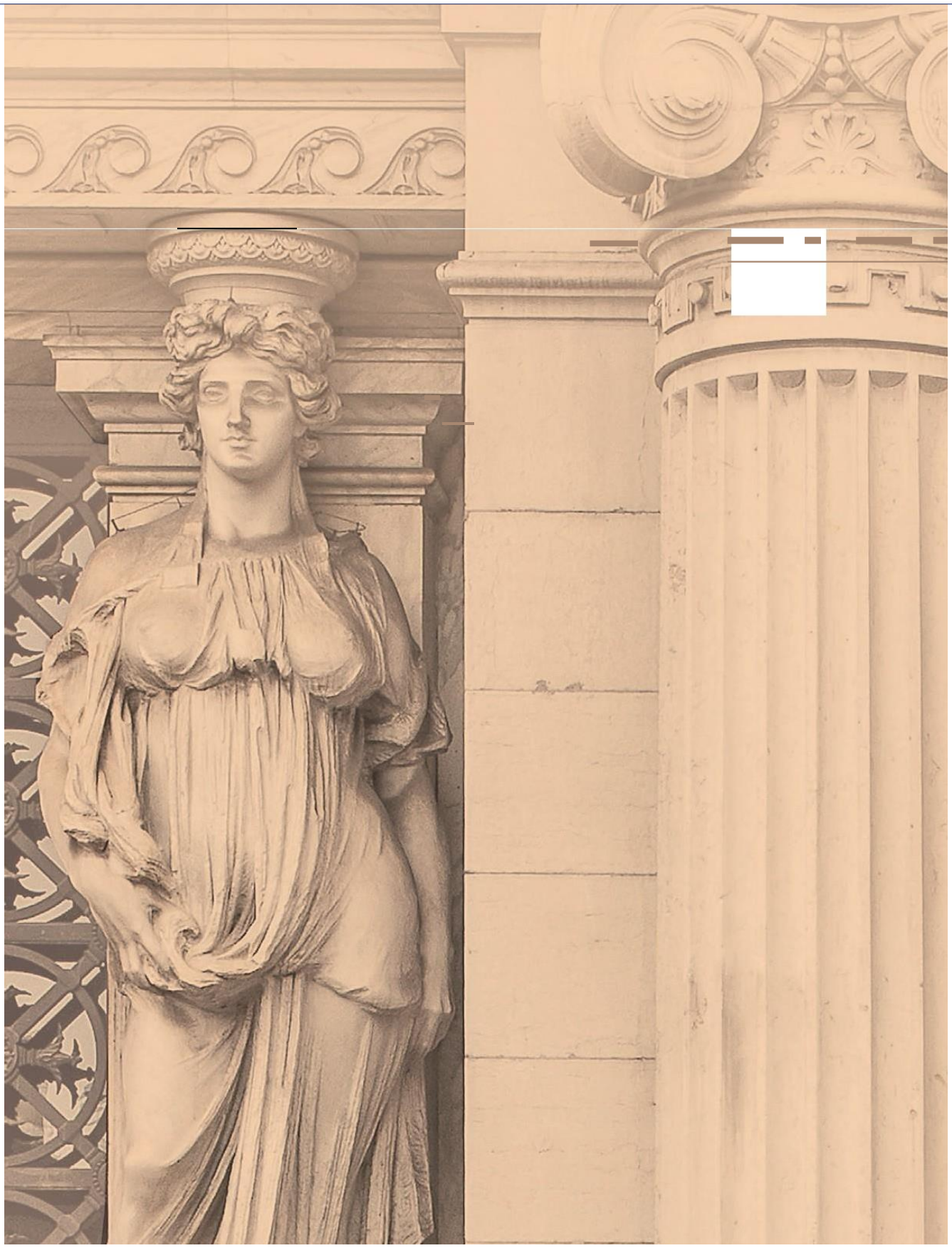
Secondo le sopra riportate modalità (Sede della Banca, sue Succursali, uffici dei Family Banker e sul sito bancamediolanum.it, alla sezione Trasparenza), sono inoltre disponili le seguenti Guide:

- "Le guide della Banca d'Italia. Il conto corrente in parole semplici", contenente tutte le informazioni sul conto corrente, sui servizi associati, i costi e i suoi diritti;
- "Le guide della Banca d'Italia. La Centrale dei Rischi in parole semplici", che illustra in parole semplici cos'è la Centrale Rischi e come funziona, definendo l'utilità di questa banca dati per famiglie, imprese e per il sistema bancario e finanziario"; le Guide hanno l'obiettivo, attraverso un linguaggio semplice e chiaro, di permettere ai cittadini di capire le caratteristiche di alcuni prodotti ad ampia diffusione, per favorire scelte consapevoli e informate attraverso il confronto tra le diverse offerte presenti sul mercato.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



ABF IN PAROLE SEMPLICI



INDICE

4 Qualche informazione sull'Arbitro Bancario Finanziario
La struttura dell'ABF

6 Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF
Cosa può fare l'ABF?
Quando puoi ricorrere all'ABF?
Quando non puoi ricorrere all'ABF?
7 Nei confronti di chi puoi presentare un ricorso?
Cosa devi fare prima di proporre il ricorso?
8 Quanto costa un ricorso all'ABF e come si paga?
Quanto tempo devo aspettare per avere una risposta dall'ABF?
9 Che cosa è la rete Fin-Net?

10 La procedura ABF passo dopo passo
11 La fase iniziale
La decisione
In caso di inadempimento dell'intermediario
12 Altri esiti della procedura
L'istanza di correzione

14 Contatti

4

QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca o un intermediario finanziario? C'è l 'ABF!

L'ABF è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche e gli altri intermediari finanziari, dall'altra. Decide in tempi rapidi ed è alla portata di tutti.

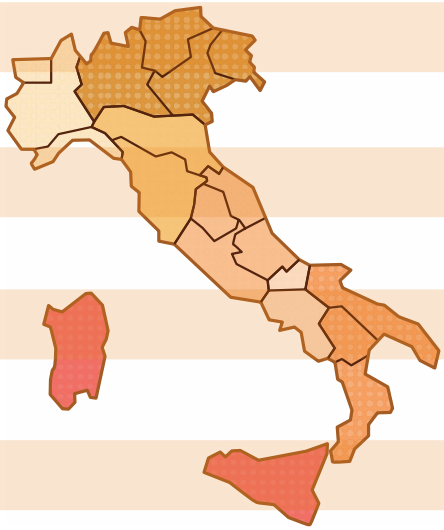
- L'ABF è autonomo e imparziale ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più semplice, rapida ed economica.
- Puoi fare ricorso da solo e online. Devi crederci: è semplice!
- Per ricorrere all'ABF non ti serve l'assistenza legale o l'aiuto di un professionista.

Questa guida ti fornisce indicazioni utili per presentare un ricorso all'ABF.
Se vuoi avere maggiori informazioni sull'ABF (per esempio, sulle decisioni dei Collegi) puoi consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

LA STRUTTURA DELL'ABF

l'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti (cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso).
Per esigenze legate alla funzionalità del sistema è possibile che la decisione del tuo ricorso sia assunta da un Collegio diverso. Sarai in ogni caso informato tramite un avviso sul sito internet.

COLLEGIO	REGIONI
Milano	Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Torino	Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta
Bologna	Emilia-Romagna, Toscana
Roma	Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero
Napoli	Campania, Molise
Bari	Basilicata, Calabria, Puglia
Palermo	Sardegna, Sicilia



5

Ogni Collegio è composto da cinque membri:
- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese).



Ogni Collegio è assistito da una Segreteria tecnica istituita presso le relative Sedi della Banca d'Italia.

Ciascuna Segreteria tecnica ha il compito, tra l'altro, di:
- ricevere il ricorso, verificando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;

- curare le comunicazioni relative alla procedura di ricorso alle parti.

6

QUALCHE DOMANDA PER CONOSCERE MEGLIO L'ABF



COSA PUÒ FARE L'ABF?

l'ABF decide chi ha ragione e chi ha torto: le sue decisioni, sebbene non vincolanti per le parti, presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari.

Se ritieni la decisione dell'ABF insoddisfacente, puoi in ogni caso rivolgerti al giudice, come può a sua volta fare l'intermediario.



QUANDO PUOI RICORRERE ALL'ABF?

puoi ricorrere all'ABF se hai o hai avuto rapporti contrattuali o anche solo se sei entrato in relazione con un intermediario per servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

Se, ad esempio, la tua controversia riguarda conti correnti, mutui, prestiti personali, puoi ricorrere all'ABF se chiedi:

- una somma di denaro per un importo non superiore a 200.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo), in questo caso senza limiti di importo.



QUANDO NON PUOI RICORRERE ALL'ABF?

se la tua controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni): per questo, c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF (https://www.acf.consob.it/);
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
- è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.



NEI CONFRONTI DI CHI PUOI PRESENTARE UN RICORSO?

puoi presentare un ricorso nei confronti di:

- banche;
- intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del Testo Unico Bancario (TUB);
- confidi iscritti nell'elenco di cui all'art. 112 TUB (fino alla istituzione dell'elenco di cui all'articolo 112 del TUB, per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi all'albo previsto dall'articolo 106 del TUB., si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi minori ai sensi dell'art. 155, comma 4, del TUB);
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL);
- gestori di crediti in sofferenza iscritti nell'Albo di cui all'art. 114.5 del TUB.

Per verificare se il soggetto nei cui confronti vuoi proporre ricorso è sottoposto all'ABF, puoi consultare gli Albi ed Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/).

Puoi presentare ricorso anche nei confronti di banche e intermediari esteri che operano in Italia e non sono sottoposti a un sistema stragiudiziale che fa parte della rete europea Fin-Net (cfr. "Che cosa è la rete Fin-Net").



COSA DEVI FARE PRIMA DI PROPORRE IL RICORSO?

devi inviare un reclamo scritto all'intermediario, che ha di norma 60 giorni per risponderti (salvo casi particolari, ad es. in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi). Ricordati che nel ricorso puoi proporre soltanto questioni già espresse nel preventivo reclamo.

Se l'intermediario non ti ha risposto o non sei soddisfatto della risposta che hai ricevuto, potrai rivolgerti all'ABF.

Puoi ricorrere all'ABF al massimo entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Se sono trascorsi 12 mesi devi presentare un nuovo reclamo.

8



QUANTO COSTA UN RICORSO ALL'ABF E COME SI PAGA?

dovrai pagare soltanto 20 euro di contributo spese per la procedura.
Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsarti i 20 euro, salvo i casi espressamente disciplinati dalle Disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo.

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario", IBAN IT71M0100003205000000000904;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a "Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, tranne le unità specializzate nella vigilanza.

Nella causale del versamento dovrai indicare "Ricorso ABF" e il tuo codice fiscale o la Partita IVA.



QUANTO TEMPO DEVO ASPETTARE PER AVERE UNA RISPOSTA DALL'ABF?

l'intermediario ha 45 giorni dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni, poi:

- puoi replicare alla documentazione presentata dall'intermediario entro i 25 giorni successivi;
- l'intermediario può trasmettere le controrepliche nei 20 giorni successivi.

Entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, riceverai la comunicazione dell'esito del tuo ricorso. La comunicazione dell'esito può avvenire anche tramite l'invio del solo dispositivo (dove è indicato se il ricorso è stato accolto o respinto); in questo caso altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la decisione completa di motivazione.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se il tuo ricorso è di particolare complessità (es. per la specificità della materia trattata; in caso di rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento). Sarai in ogni caso informato di tale proroga e del nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.

9

CHE COSA È LA RETE FIN-NET?

è la Rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari, assicurativi e finanziari.

Se l'intermediario estero nei cui confronti vuoi proporre ricorso aderisce a un sistema che fa parte di Fin-Net, la Segreteria tecnica ti può aiutare a presentare il ricorso all'organismo competente.

CONTATTALA!

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: (https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network_it) e su quello dell'ABF.



LA PROCEDURA ABF PASSO DOPO PASSO

1

LA FASE INIZIALE

puoi presentare il ricorso online tramite il Portale ABF (cfr. la "Guida all'utilizzo del Portale ABF").

Dopo la presentazione del ricorso, la Segreteria tecnica accerterà completezza, regolarità e tempestività della documentazione che hai presentato. Ti potrà essere richiesto di regolarizzare il ricorso e di fornire ulteriori elementi (quest'ultima richiesta potrà essere rivolta anche all'intermediario).

2

LA DECISIONE

il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza ed è motivata. Nei casi in cui sulla questione oggetto del ricorso esiste un orientamento consolidato dei Collegi, che comporti l'accoglimento della domanda del ricorrente, la controversia potrà essere gestita dall'ABF in maniera più veloce, grazie all'intervento del Presidente e senza attendere la decisione del Collegio.

Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni e a rimborsare il contributo alle spese della procedura di 20 euro, salvo i casi previsti dalle Disposizioni ABF.

3

IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL'INTERMEDIARIO

l'intermediario si considera inadempiente se:

- non esegue o esegue solo in parte quanto previsto dalla decisione dell'ABF;
- non ti rimborsa i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto, anche solo in parte, fatta salva l'eccezione di cui al precedente punto 2;
- non versa alla Banca d'Italia il contributo spese dovuto.

Se l'intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l'inadempimento è pubblicato per 5 anni sul sito internet (https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html) dell'ABF, dove trovi l'elenco degli intermediari inadempienti. La notizia dell'inadempimento o della mancata cooperazione è inoltre pubblicata in evidenza sulla pagina iniziale del sito *internet* dell'intermediario per la durata di 6 mesi.

4

ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA

se nel corso del procedimento comunicherai di aver sottoposto la controversia all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale, il Collegio dichiarerà il ricorso inammissibile.

Può anche accadere che, prima della decisione dell'ABF, l'intermediario porti la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria o la sottoponga ad arbitrato. In entrambi i casi, la Segreteria tecnica ti chiederà se hai comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF.

Se dichiarerai il tuo interesse entro 30 giorni, la procedura innanzi all'Arbitro proseguirà; in caso contrario, il Collegio dichiarerà estinto il tuo ricorso.

5

L'ISTANZA DI CORREZIONE

solo se riscontri omissioni, errori materiali o di calcolo nella decisione puoi richiederne la correzione entro il termine perentorio di 30 giorni dalla sua trasmissione.

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.

ABF IN PAROLE SEMPLICI

CONTATTI

NUMERO VERDE

Oltre alla richiesta di supporto che puoi inoltrare attraverso il Portale, per informazioni generali sull'ABF (ad esempio chi può ricorrere e come presentare ricorso) puoi telefonare al numero verde 800 196969.

Riferimenti delle Segreterie tecniche dell'ABF

Per i soli quesiti riguardanti ricorsi già presentati puoi rivolgerti alla Segreteria tecnica competente per territorio, alla quale potrai lasciare un messaggio vocale sulla segreteria telefonica oppure inviare una email per descrivere il tuo problema. In entrambi i casi verrai ricontattato quanto prima.

Collegio di Milano
Via Cordusio, 5 - 20123 Milano
Tel.: 02.724.242.46 - Email: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Torino
Via Arsenale, 8 - 10121 Torino
Tel.: 011.551.85.90 - Email: torino.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Bologna
Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna
Tel.: 051.643.01.20 - Email: bologna.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Roma
Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma
Tel.: 06.4792.92.35 - Email: roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Napoli
Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli
Tel.: 081.797.53.50 - Email: napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Bari
Corso Cavour, 4 - 70121 Bari
Tel.: 080.573.15.10 - Email: bari.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Palermo
Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo
Tel.: 091.607.43.10 - Email: palermo.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Filiali della Banca d'Italia

Filiali aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani. Tutte le Filiali per l'invio del ricorso per posta ordinaria o posta elettronica certificata (pec).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Stampa a cura
della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia

I. Informativa sui servizi di pagamento

1. Definizioni

Addebito diretto: un servizio di pagamento per l'addebito di un conto di pagamento del pagatore in cui un'operazione di pagamento è disposta dal beneficiario in base al consenso dato dal pagatore al beneficiario, al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario o al prestatore di servizi di pagamento del pagatore stesso.

Autenticazione: la procedura che consente al prestatore di servizi di pagamento di verificare l'identità di un utente di servizi di pagamento o la validità dell'uso di uno specifico strumento di pagamento, compreso l'uso delle credenziali di sicurezza personalizzate dell'utente.

Autenticazione forte del cliente: un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza, del possesso e dell'inerenza.

Beneficiario: una persona fisica o giuridica che è il destinatario previsto dei fondi che sono stati oggetto di un'operazione di pagamento.

Bonifico: servizio di pagamento per l'accredito sul conto di pagamento del beneficiario tramite un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento dal conto di pagamento del pagatore eseguite dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto di pagamento del pagatore, sulla base di un'istruzione impartita dal pagatore.

Consumatore: una persona fisica che, nei contratti di servizi di pagamento contemplati dalla presente direttiva, agisce per scopi estranei alla sua attività commerciale o professionale.

Conto di pagamento: un conto detenuto a nome di uno o più utilizzatori di servizi di pagamento utilizzato per l'esecuzione di operazioni di pagamento.

Contratto quadro: un contratto di servizi di pagamento che disciplina la futura esecuzione delle operazioni di pagamento individuali e successive e che può comportare l'obbligo di aprire un conto di pagamento e le relative condizioni.

Convenzionamento di operazioni di pagamento: un servizio di pagamento fornito da un prestatore di servizi di pagamento che stipula un contratto con il beneficiario per l'accettazione e il trattamento delle operazioni di pagamento, che si traduce in un trasferimento di fondi al beneficiario.

Credenziali di sicurezza personalizzate: funzionalità personalizzate fornite a un utente di servizi di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento a fini di autenticazione.

Data valuta: la data di riferimento usata da un prestatore di servizi di pagamento per il calcolo degli interessi sui fondi addebitati o accreditati a un conto di pagamento.

Dati sensibili relativi ai pagamenti: dati che possono essere usati per commettere frodi, incluse le credenziali di sicurezza personalizzate. Per l'attività dei prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento e dei prestatori di servizi di informazione sui conti, il nome del titolare del conto e il numero del conto non costituiscono dati sensibili relativi ai pagamenti.

Emissione di strumenti di pagamento: un servizio di pagamento fornito da un prestatore di servizi di pagamento che stipula un contratto per fornire al pagatore uno strumento di pagamento per disporre e trattare le operazioni di pagamento del pagatore.

Giornata operativa: il giorno in cui il pertinente prestatore di servizi di pagamento del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo in base a quanto necessario per l'esecuzione dell'operazione di pagamento.

Identificativo unico: la combinazione di lettere, numeri o simboli che il prestatore di servizi di pagamento indica all'utente di servizi di pagamento e che quest'ultimo deve fornire per identificare con chiarezza un altro utente del servizio di pagamento e/o il conto di pagamento dell'altro utente del servizio di pagamento per un'operazione di pagamento.

Istituto di pagamento: una persona giuridica che è stata autorizzata a prestare ed eseguire servizi di pagamento in tutta l'Unione.

Marchio di pagamento: nome, termine, segno, simbolo o combinazione di questi, in forma materiale o digitale, in grado di indicare lo schema di carte di pagamento nell'ambito del quale sono effettuate le operazioni di pagamento basate su carta.

Microimpresa: un'impresa che al momento della conclusione del contratto di servizi di pagamento è un'impresa quale definita all'articolo 1 e all'articolo 2, paragrafi 1 e 3, dell'allegato della raccomandazione 2003/361/CE.

Multimarchio in co-badging: inclusione di due o più marchi di pagamento o applicazioni di pagamento dello stesso marchio in uno stesso strumento di pagamento.

Operazione di pagamento: l'atto, disposto dal pagatore o per suo conto o dal beneficiario, di collocare, trasferire o ritirare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il pagatore e il beneficiario.

Operazione di pagamento a distanza: un'operazione di pagamento iniziata tramite Internet o tramite un dispositivo che può essere utilizzato per comunicare a distanza.

Operazione di pagamento One Leg: operazione di pagamento in qualunque valuta laddove uno dei prestatori di pagamento sia situato nell'Unione.

Orario limite: gli orari di una qualsiasi Giornata Operativa oltre i quali la Banca può considerare un Ordine di Pagamento come ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui tale ordine è effettivamente ricevuto.

Ordine di pagamento: un'istruzione da parte di un pagatore o beneficiario al suo prestatore di servizi di pagamento di eseguire un'operazione di pagamento.

Pagatore: una persona fisica o giuridica detentrice di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire da detto conto di pagamento o, in mancanza di conto di pagamento, una persona fisica o giuridica che dà l'ordine di pagamento.

Prestatore di servizi di pagamento "PSP": organismo o persona fisica o giuridica autorizzata a prestare i Servizi di Pagamento.

Prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto: un prestatore di servizi di pagamento che offre e amministra un conto di pagamento per un pagatore.

PSD2: Direttiva UE 2015/2366 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il Regolamento (UE) numero 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE (c.d. "PSD").

Rimessa di denaro: un servizio di pagamento in cui i fondi sono consegnati da un pagatore, senza che siano stati aperti conti di pagamento intestati al pagatore o al beneficiario, unicamente allo scopo di trasferire una somma corrispondente a un beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del beneficiario, e/o in cui tali fondi sono riscossi per conto del beneficiario e resi disponibili a quest'ultimo.

Servizi di pagamento:

1. Servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento.
2. Servizi che permettono prelievi di contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento.
3. Esecuzione di operazioni di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utente o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:
   a) esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum;
   b) esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o analogo dispositivo;
   c) esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti.
4. Esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utente di servizi di pagamento:
   a) esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum;
   b) esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento analogo dispositivo;
   c) esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti.
5. Emissione di strumenti di pagamento e/o convenzionamento di operazioni di pagamento.
6. Rimessa di denaro.
7. Servizi di disposizione di ordine di pagamento.
8. Servizi di informazione sui conti.

Servizio di disposizione di ordine di pagamento: un servizio che dispone l'ordine di pagamento su richiesta dell'utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento.

Servizio di informazione sui conti: un servizio online che fornisce informazioni relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dall'utente di servizi di pagamento presso un altro prestatore di servizi di pagamento o presso più prestatori di servizi di pagamento.

Sistema di pagamento: un sistema di trasferimento di fondi regolato da disposizioni formali e standardizzate e regole comuni per il trattamento, la compensazione e/o il regolamento di operazioni di pagamento.

Strumento di pagamento: un dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utente di servizi di pagamento e il prestatore di servizi di pagamento e utilizzate per disporre un ordine di pagamento.

Supporto durevole: ogni strumento che permetta all'utente del servizio di pagamento di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

Tasso di cambio di riferimento: il tasso di cambio che è utilizzato come base per calcolare un cambio di valuta e che è reso disponibile dal prestatore di servizi di pagamento o proviene da una fonte accessibile al pubblico.

Tasso di interesse di riferimento: il tasso di interesse che è utilizzato come base per calcolare l'interesse da applicare e che proviene da una fonte accessibile al pubblico che può essere verificata da entrambe le parti di un contratto di servizi di pagamento.

Utente di servizi di pagamento o Utente: persona fisica o giuridica che si avvale di un servizio di pagamento in qualità di pagatore, di beneficiario o di entrambi.

2. Informazioni e condizioni sui Servizi di Pagamento prestati dalla Banca

2.1 Informazioni sulla Banca

Banca Mediolanum S.p.A. – Sede Legale: Palazzo Meucci, Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) – Telefono +39 02 90491 – 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 – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – Partita IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum – bancamediolanum@pec.mediolanum.it – bancamediolanum.it. Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@mediolanum.it, ovvero telefonando al Numero Verde 800 107 107.

2.2 Informazioni relative all'utilizzo dei Servizi di Pagamento

Principali caratteristiche dei Servizi di Pagamento.

Nel "Foglio Informativo sui Servizi di incasso e pagamenti" disponibile all'interno del "Fascicolo Informativo dei Servizi Accessori del Conto Corrente" sono descritte le caratteristiche principali dei servizi di pagamento.

Forma e procedura per prestare il consenso a disporre un'Operazione di Pagamento e Identificativo unico.

Affinché l'Ordine di Pagamento sia disposto o eseguito correttamente l'Utente del Servizio di Pagamento deve manifestare il proprio consenso valendosi di una delle modalità messe a disposizione dalla banca:

a) la compilazione e la sottoscrizione di apposita modulistica messa a disposizione dalla Banca;
b) l'utilizzo del Servizio di Banca Diretta;
c) l'utilizzo di applicazioni software della Banca (per esempio Mediolanum App) dedicata a dispositivi di tipo mobile, per esempio tablet o smartphone, che l'Utente installa e utilizza sul proprio Device.

L'Identificativo Unico che l'Utente deve fornire per disporre l'Ordine di Pagamento è il seguente:

Servizio di pagamento	Identificativo unico
Bonifico SEPA in Euro SCT e SCT Instant	IBAN
Bonifico SEPA in divisa	IBAN
Bonifico extra SEPA in euro o in divisa	IBAN + BIC (ovvero altro codice per i paese extra UE)
Ri.Ba.	Numero effetto
MAV	Numero incasso
Bollettino Bancario	IBAN

Revoca del consenso

Il consenso ad una Operazione di Pagamento può essere revocato dal Pagatore in qualsiasi momento, ma non dopo che l'Ordine di Pagamento sia stato ricevuto dalla Banca (termine di irrevocabilità), con le stesse modalità con cui viene prestato. Il consenso ad una Operazione di Pagamento non può essere revocato dal Pagatore:

a) in caso di Operazione di Pagamento Passiva, dopo aver comunicato al beneficiario il consenso ad effettuare l'Operazione di Pagamento;
b) in caso di Operazione di Pagamento Attiva disposta da un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento, dopo aver comunicato al Prestatore di Servizi di Ordine di Pagamento il proprio consenso ad effettuare l'Operazione di Pagamento.

Nel caso di addebito diretto e in quello in cui l'Utente che dispone un Ordine di Pagamento e il prestatore di servizi di pagamento concordano che l'esecuzione dell'ordine di pagamento sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione del prestatore di servizi di pagamento, il pagatore può revocare l'ordine di pagamento al più tardi entro la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi (termine di irrevocabilità).

Decorsi i termini di irrevocabilità l'ordine di pagamento può essere revocato solo se è stato concordato tra l'utente di servizi di pagamento e i prestatori di servizi di pagamento interessati. Ai fini della revoca di un'Operazione di Pagamento di Addebito Diretto o dal beneficiario o per il suo tramite è richiesto anche l'accordo del Beneficiario.

Nel "Foglio Informativo sui Servizi di incasso e pagamenti" disponibile all'interno del "Fascicolo Informativo dei Servizi Accessori del Conto Corrente" sono riportate le eventuali spese addebitate dalla Banca in caso di revoca.

Ricezione dell'Ordine di Pagamento

L'Ordine di Pagamento si considera ricevuto dalla Banca quando è entrato nella disponibilità della Banca. Se l'Ordine di Pagamento è ricevuto in un giorno diverso da una Giornata Operativa, l'Ordine di Pagamento si intende ricevuto dalla Banca nella prima Giornata Operativa successiva al giorno in cui è effettivamente ricevuto. Gli Ordini di Pagamento ricevuti in una Giornata Operativa dopo l'Orario Limite indicato nella Tabella B che segue, sono considerati come ricevuti nella Giornata Operativa immediatamente successiva.

Tabella B

Bonifici in uscita disposti allo Sportello

Per la filiale si considerano i bonifici disposti in formato cartaceo.

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (in euro e verso l'Italia)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.40 alle 13.40 Dalle 15.00 alle 16.00	Sì	16.00	16.00
Sabato	Chiuso	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.40 alle 12.00	Sì	12.00	12.00
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in uscita disposti con richiesta cartacea

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (in euro e in divisa)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.30 alle 16.00	Sì	16.00	16.00
Sabato	Chiuso	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.30 alle 11.30	Sì	11.30	11.30
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in uscita disposti da Internet Banking e da Mobile Banking

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Giornata Operativa SCT – Instant	Orario limite SEPA	Orario Limite SEPA SCT – Instant	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	24/7	Sì	Sì	17.00	24 h	17.00
Sabato	24/7	No	Sì	n.d.	24 h	n.d.
Semi festivi	24/7	Sì	Sì	12.00	24 h	12.00
Festivi	24/7	No	Sì	n.d.	24 h	n.d.

Bonifici in uscita disposti da Banking Center

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (in euro e verso l'Italia)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.00 alle 22.00	Sì	17.00	17.00
Sabato	Dalle 09.00 alle 18.00	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 8.00 alle 18.00 (il 24 e il 31/12) Dalle 8.00 alle 22.00 (il 14/08 e il 7/12)	Sì	12.00	12.00
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in uscita urgenti disposti allo sportello

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (in euro e verso l'Italia)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.40 alle 13.40 Dalle 15.00 alle 16.00	Sì	15.45	n.d.
Sabato	Chiuso	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.40 alle 12.00	Sì	11.30	n.d.
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in uscita urgenti disposti con richiesta cartacea

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA SCT e SCT Instant in euro e verso l'Italia)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.30 alle 16.00	Sì	15.45	n.d.
Sabato	Chiuso	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.30 alle 11.30	Sì	11.30	n.d.
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in uscita urgenti disposti da Banking Center

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite SEPA (in euro e verso l'Italia)	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.00 alle 22.00	Sì	15.45	n.d.
Sabato	Dalle 09.00 alle 18.00	No	n.d.	n.d.
Semi festivi	Dalle 8.00 alle 18.00 (il 24 e il 31/12) Dalle 8.00 alle 22.00 (il 14/08 e il 7/12)	Sì	11.30	n.d.
Festivi	Chiuso	No	n.d.	n.d.

Bonifici in ingresso (interni) dalla Banca

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Giornata Operativa SCT – Instant	Orario limite SEPA (in euro o in divisa)	Orario Limite SEPA SCT – Instant	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Sì	Sì	Sì	17.00	24 h	n.d.
Sabato	No	n.d.	Sì	n.d.	24 h	n.d.
Semi festivi	Sì	n.d.	Sì	12.00	24 h	n.d.
Festivi	No	n.d.	Sì	n.d.	24 h	n.d.

Bonifici in ingresso da altre banche

Giorno	Giornata Operativa	Giornata Operativa SCT – Instant	Orario limite SEPA	Orario Limite SEPA SCT – Instant	Orario limite Extra SEPA
Lunedì-Venerdì	Sì	Sì	Giornata di ricezione	24 h	Giornata di ricezione
Sabato	No	Sì	n.d.	24 h	n.d.
Semi festivi	Sì	Sì	Giornata di ricezione	24 h	Giornata di ricezione
Festivi solo nazionali (06/01, 25/04, 02/06, 15/08, 01/11, 08/12)	Sì	Sì	Giornata di ricezione	24 h	Giornata di ricezione

Pagamento RI.BA. allo Sportello

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.40 alle 13.40 Dalle 15.00 alle 16.00	Sì	16.00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.40 alle 12.00	Sì	12.00
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento RI.BA. tramite Banca Telematica

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	24/7	Sì	Entro le ore 19.00 del giorno antecedente la data desunzione di insoluto
Sabato	24/7	No	n.d.
Semi festivi	24/7	Sì	Entro le ore 12.00 del giorno antecedente la data desunzione di insoluto
Festivi	24/7	No	n.d.

Pagamento RI.BA. tramite cartaceo

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.30 alle 16.00	Sì	16.00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.30 alle 13.30	Sì	13.00
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento Bollettino Bancario allo Sportello (MAV, RAV, Freccia, CBILL, Bollettini Liberi/Premarcati)

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.40 alle 13.40 Dalle 15.00 alle 16.00	Sì	16.00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.40 alle 12.00	Sì	12.00
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento Bollettino Bancario tramite Cartaceo (MAV, RAV, Freccia, Bollettini Liberi/Premarcati)

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.30 alle 16.00	Sì	16.00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.30 alle 13.30	Sì	13.00
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento Bollettino Bancario tramite Banca Telematica (MAV, RAV, Bollettini Liberi/Premarcati)

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	24/7	Sì	19.00
Sabato	24/7	No	n.d.
Semi festivi	24/7	Sì	12.00
Festivi	24/7	No	n.d.

Pagamento F23 e F24 allo Sportello

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.40 alle 13.40 Dalle 15.00 alle 16.00	Sì	16.00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.40 alle 12.00	Sì	12.00
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento F23 e F24 tramite Cartaceo

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	Dalle 08.30 alle 16.00	Sì	16.00
Sabato	No	No	n.d.
Semi festivi	Dalle 08.30 alle 13.30	Sì	13.00
Festivi	No	No	n.d.

Pagamento F23 e F24 tramite Banca Telematica

Giorno	Orario apertura	Giornata Operativa	Orario limite
Lunedì-Venerdì	24/7	Sì	19.00
Sabato	24/7	No	n.d.
Semi festivi	24/7	Sì	12.00
Festivi	24/7	No	n.d.

Limiti di spesa per l'utilizzo di strumenti di pagamento

I limiti di spesa applicati all'utilizzo di strumenti di pagamento sono riportati nei Fogli Informativi relativi agli strumenti di pagamento disponibili all'interno del Fascicolo Informativo dei Servizi accessori del Conto Corrente.

Strumenti di Pagamento basati su carta multimarchio in co-badging

I marchi di strumenti di pagamento disponibili e le loro caratteristiche, comprese funzionalità, costi e sicurezza sono riportati nei Fogli Informativi relativi agli strumenti di pagamento disponibili all'interno del Fascicolo Informativo dei Servizi accessori del Conto Corrente.

2.3 Spese, tassi di interesse e di cambio

Nel "Foglio Informativo sui Servizi di incasso e pagamenti" e nei Fogli Informativi relativi agli strumenti di pagamento disponibili all'interno del Fascicolo Informativo dei Servizi accessori del Conto Corrente sono riportate tutte le condizioni economiche ivi comprese le spese, i tassi di interesse e di cambio applicate ai servizi di Pagamento.

2.4 Comunicazioni

Tramite il canale telematico del Servizio di Banca Diretta, nell'area di accesso personale del Cliente Utente, la Banca, con frequenza giornaliera, mette a disposizione di quest'ultimo, tutte le informazioni relative alle Operazioni di Pagamento effettuate. Le comunicazioni sono effettuate in lingua italiana.

In qualsiasi momento della relazione contrattuale l'Utente ha il diritto di ricevere, su sua richiesta, le condizioni contrattuali del contratto quadro, nonché le informazioni e le condizioni applicate allo stesso, su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

2.5 Misure di tutela e correttive

Obblighi di custodia del Cliente sia degli strumenti di pagamento sia dei relativi codici di accesso

Il Cliente deve custodire con ogni cura i suoi strumenti di pagamento e mantenere segreti i relativi codici di utilizzo che non devono essere riportati sullo strumento, né conservati insieme ad esso.

Obblighi di comunicazione del Cliente in caso di smarrimento, furto, utilizzo illecito o non autorizzato di tali strumenti

In caso di smarrimento, furto, utilizzo illecito o non autorizzato di tali strumenti il Cliente lo deve comunicare alla Banca non appena ne ha conoscenza:

– telematicamente o telefonicamente, tramite gli operatori del Banking Center, secondo le modalità previste per il Servizio di Banca Diretta; oppure
– personalmente, recandosi presso la sede della Banca.

Procedura sicura applicabile dalla Banca per la notifica all'Utente di servizi di pagamento in caso di frode sospetta o effettiva o di minacce alla sicurezza

La Banca svolge un servizio di monitoraggio e prevenzione frodi quotidiano sull'utilizzo degli strumenti di pagamento. A fronte di operazioni che dovessero essere sospette di frode, la Banca contatta il Cliente e qualora il sospetto si rivelasse fondato blocca lo strumento di pagamento.

Con riferimento alle operazioni di pagamento disposte per il tramite del servizio di Internet Banking, in caso di frode sospetta o effettiva o di minacce alla sicurezza, la Banca procede con il blocco del 1° codice segreto dandone notizia al Cliente mediante SMS e con

contestuale contatto telefonico. Nei casi di notifiche massive (per esempio attacco phishing) la Banca avvisa la propria clientela mediante pubblicazione sul proprio sito internet (anche nell'area riservata del Cliente) e sul risponditore automatico del Banking Center. Si precisa che i mezzi di comunicazione utilizzati dalla Banca sono sicuri e difficilmente compromettibili dall'azione di terzi.

La nostra possibilità di bloccare o ridurre i limiti di utilizzo di uno Strumento di Pagamento

La Banca può bloccare oppure, se previsto, ridurre i limiti di utilizzo di uno Strumento di Pagamento che emettiamo se:
– ritiene che vi siano ragioni di sicurezza;
– sospetta che ci sia un uso non autorizzato o ingannevole di questo strumento;
– ritiene vi sia un aumento del rischio che il Cliente non rispetti i propri obblighi presi in relazione a un credito collegato a questo Strumento (ci riferiamo alle ipotesi in cui la Banca conceda al cliente un fido di conto corrente e ritenga che aumenti il rischio che non rispetti gli impegni di restituzione di quanto utilizzato).

Responsabilità del Cliente in caso di perdita, furto o utilizzo illecito o non autorizzato dello strumento di pagamento

Dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione del Cliente con la quale avvisa di uno di questi fatti, il Cliente non sarà responsabile per tutte le eventuali operazioni di pagamento non autorizzate che dovessero essere eseguite successivamente.

Per quanto riguarda invece le operazioni non autorizzate eseguite PRIMA della sua comunicazione, il Cliente non subirà alcuna perdita se:
– non se ne poteva accorgere prima dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, oppure
– non è riuscito a comunicarlo alla Banca per colpa di quest'ultima.

Diversamente, tranne i casi in cui il Cliente non ha diritto ad alcun rimborso come specificato meglio di seguito, egli sarà responsabile solo nei limiti di 50 euro.

Facciamo un esempio, se hanno rubato una carta al Cliente e la Banca verifica che prima della sua comunicazione è stata fatta una spesa non autorizzata di 150 euro, la Banca potrà rimborsare:
– 150 euro, se il Cliente non se ne poteva accorgere o se non ha potuto comunicarlo alla Banca per colpa di quest'ultima, oppure
– 100 euro se poteva accorgersene prima o, semplicemente, l'ha comunicato alla Banca in ritardo (in questo caso i 50 euro restano a suo carico).

Se il Cliente si accorge che sono state eseguite operazioni di pagamento che non ha autorizzato

In questo caso il Cliente deve comunicarlo non appena ne viene a conoscenza e, in ogni caso, entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito o di accredito dell'operazione in una di queste modalità:
– Contattando il Banking Center della Banca dall'Italia al numero verde gratuito 800 107 107 e dall'estero al numero +39 02 9045 1625 (al costo previsto dalla tariffa dell'operatore telefonico utilizzato a carico del chiamante).
– Recandosi presso la Sede della Banca.
– Inviando una comunicazione scritta indirizzata alla Sede della Banca o via mail all'indirizzo info@mediolanum.it o con PEC bancamediolanum@pec.mediolanum.it.
– Per la Debit Card Mediolanum e la Prepaid Card Mediolanum, contattando il Servizio clienti Nexi (attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno): dall'Italia 800 15 16 16; dall'estero +39 023498 0020[1]; dagli Stati Uniti 1 800 4736 896[2].

Se non comunica niente entro questo termine il Cliente non potrà più richiedere il rimborso mediante la procedura di disconoscimento, tranne nel caso in cui la Banca non abbia mai messo a disposizione del Cliente le informazioni relative all'operazione contestata. In questa ipotesi, infatti, il Cliente potrà chiedere il rimborso anche dopo i 13 mesi.

Se l'operazione non è stata autorizzata dal Cliente, la Banca, fatto salvo quanto sotto indicato, lo rimborserà immediatamente e comunque non oltre la fine della giornata operativa successiva al giorno in cui il Cliente ha avvisato la Banca, assicurandosi che la data valuta dell'accredito non sia successiva alla data dell'addebito.

La Banca non rimborserà il Cliente invece in tutti quei casi in cui lo stesso ha autorizzato l'operazione o ha posto in essere comportamenti caratterizzati da dolo o colpa grave (ad esempio cessione delle credenziali). In questi casi, qualora la Banca avesse già rimborsato l'importo, addebiterà nuovamente la somma sul conto del Cliente e glielo comunicherà. Tuttavia, il riaddebito da parte della Banca NON potrà più essere fatto se sono trascorsi i seguenti termini:
– 120 giorni dalla data del rimborso per le operazioni effettuate con le carte di pagamento;
– 30 giorni dalla data del rimborso per tutte le altre operazioni (esempio addebiti diretti, bonifici ecc.).

Un'eccezione all'obbligo di rimborso opera altresì nel caso in cui la Banca abbia il motivato sospetto che l'operazione non autorizzata derivi da un comportamento fraudolento posto in essere dal Cliente dei servizi di pagamento. In proposito, si ritiene che il comportamento fraudolento si caratterizzi per elementi specifici che denotano l'intenzione del Cliente (e non di soggetti terzi) di raggirare la Banca e, pertanto, che lo stesso non possa consistere nella mera inosservanza dolosa o colposa degli obblighi di comunicazione e di custodia gravanti sull'utente medesimo. Inoltre, la Banca comunicherà i motivi della sospensione all'autorità nazionale competente.

(1) È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi. Per richiedere le istruzioni su come procedere, si dovrà contattare il proprio gestore telefonico o il centralino del paese estero in cui il cliente si trova.

(2) Numero verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile.

Se il Cliente si accorge di operazioni di pagamento che la Banca non ha correttamente eseguito

In tutti questi casi, anche se queste operazioni dovessero fare riferimento a ordini che il Cliente ha dato alla Banca tramite un PISP, il Cliente deve comunicarlo alla Banca non appena ne viene a conoscenza ed entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito o di accredito dell'operazione in una di queste modalità:

– Contattando il Banking Center della Banca dall'Italia al numero verde gratuito 800 107 107 e dall'estero al numero +39 02 9045 1625 (al costo previsto dalla tariffa dell'operatore telefonico utilizzato a carico del chiamante)
– Recandosi presso la Sede della Banca
– Inviando una comunicazione scritta indirizzata alla Sede della Banca o via mail all'indirizzo info@mediolanum.it o con PEC bancamediolanum@pec.mediolanum.it
– Per la Debit Card Mediolanum e la Prepaid Card Mediolanum, contattando il Servizio clienti Nexi (attivo 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno): dall'Italia 800 15 16 16; dall'estero +39 023498 0020[3]; dagli Stati Uniti 1 800 4736 896[4].

In ogni caso il Cliente ha diritto:

– di chiedere alla Banca, senza alcuna spesa a suo carico e indipendentemente che ci sia o meno la responsabilità della Banca, di provare a rintracciare l'operazione di pagamento e di tenerlo informato sui risultati delle ricerche;
– di ottenere il rimborso oltre che dell'importo dell'operazione (la Banca si assicurerà in questo caso che la data valuta dell'accredito non sia successiva alla data dell'addebito), anche degli interessi e delle spese che sono collegate all'operazione stessa ma, in tutti i casi, solo se c'è la responsabilità della Banca. Il Cliente può rinunciare al rimborso (salvo, comunque, il diritto di ricevere gli interessi e le spese) chiedendo alla Banca semplicemente di rettificare l'operazione.

Per quanto riguarda invece le operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite (ad esempio addebiti diretti), se la banca esegue correttamente il pagamento entro i termini massimi previsti dall'operazione o con un lieve ritardo, non potrà essere considerata responsabile.

Rimborso di operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite (esempio addebiti diretti relativi alle bollette)

Se il Cliente è una microimpresa o un consumatore può chiedere il rimborso di un'operazione di pagamento effettuata direttamente dal beneficiario o per il suo tramite (come, ad esempio, agli addebiti diretti relativi alle sue bollette di luce, gas, ecc.), entro 8 settimane dal relativo addebito, in presenza di tutte le seguenti condizioni:

– quando può dimostrare che non è stato specificato l'importo dell'operazione di pagamento al momento in cui ha dato l'autorizzazione. Non potrà però ottenere il rimborso se conosceva o avrebbe potuto conoscere gli importi al momento dell'attivazione (come può accadere ad esempio con il canone della pay tv o con le rate del prestito, anche se variabili per via del tasso applicato, ecc.);
– quando può dimostrare che l'importo addebitato supera quello che si sarebbe potuto ragionevolmente aspettare sulla base di quanto ha speso in precedenza o sulla base di altre circostanze, purché ragionevolmente conoscibili dalla Banca (sono escluse tutte le operazioni che prevedono l'applicazione di un tasso di cambio concordato tra il Cliente e la Banca); il cliente può chiedere alla Banca il rimborso a prescindere dalle condizioni sopra elencate se l'operazione è stata fatta in euro e se anche la banca del beneficiario ha sede in uno dei paesi dell'Unione Europea.

In tutti i casi il rimborso è però escluso se:

– sono trascorse più di 8 settimane dall'addebito e/o se il Cliente ha dato direttamente alla Banca l'autorizzazione all'addebito, come ad esempio nel caso in cui la Banca gli avesse concesso un prestito e il Cliente le avesse dato l'autorizzazione all'addebito delle rate per ripagarlo, e gli sono state comunicate – se possibile – le informazioni relative all'operazione in addebito con un anticipo di almeno 4 settimane.

Se la Banca ritiene che il Cliente abbia diritto al rimborso, rimborserà l'importo al Cliente entro le 10 giornate operative successive da quando ha ricevuto la sua richiesta e lo farà con data di accredito corrispondente a quella di addebito. Se al contrario la Banca ritiene che il Cliente non ne abbia diritto, glielo comunicherà spiegandogli le ragioni e ricordandogli che, se non accettasse la sua decisione, egli può comunque, oltre che inviare un formale reclamo, presentare ricorso con le modalità specificate alla sezione "Informazioni al cliente – Reclami, Ricorsi (ABF/ACF) e Conciliazione" all'interno del sito www.bancamediolanum.it. Più in dettaglio, il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (per sapere come ricorrere all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it e le istruzioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario) oppure al Conciliatore Bancario Finanziario, presentando un'apposita istanza tramite il modulo scaricabile dal sito www.conciliatorebancario.it. Quanto precede, fermo restando il diritto del Cliente di presentare un esposto alla Banca d'Italia e fatta salva la sua facoltà di agire per la tutela dei suoi diritti e/o interessi nelle sedi giudiziarie competenti.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla "Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate" pubblicata nella sezione Trasparenza del sito internet www.bancamediolanum.it.

(3) È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi. Per richiedere le istruzioni su come procedere, si dovrà contattare il proprio gestore telefonico o il centralino del paese estero in cui il cliente si trova.

(4) Numero verde internazionale accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile.

2.6 Modifiche contrattuali e recesso dal contratto

Modifiche unilaterali delle condizioni di contratto

La Banca può modificare unilateralmente – anche in senso sfavorevole – i tassi, i prezzi e le altre condizioni contrattuali che regolano i servizi di pagamento. Ogni modifica deve essere proposta dalla Banca al Cliente ai sensi dell'Articolo 126-sexies del TUB:

a) su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole; e

b) almeno 2 (due) mesi prima della data prevista per l'entrata in vigore delle modifiche.

La modifica si intenderà approvata ove il Cliente non comunichi alla Banca, prima della data proposta per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In assenza di espresso rifiuto la proposta di modifica si intende accettata e l'utilizzatore ha diritto di recedere senza spese prima della data prevista per l'applicazione della modifica.

Il recesso esercitato ai sensi di quanto precede con riguardo a determinati Servizi di Pagamento (Bonifico) determina il recesso automatico dall'intero Contratto perché la Banca non è, di norma, in grado di prestare i Servizi di Investimento e dei Servizi Bancari regolati dal Contratto.

La Banca può applicare senza preavviso e con effetto immediato le modifiche dei tassi d'interesse o di cambio, in senso sfavorevole al Cliente, se ha comunicato in anticipo al Cliente il metodo di calcolo dell'interesse effettivo, la data pertinente, e l'indice o la base presi in considerazione per determinare tale tasso di interesse o di cambio di riferimento.

In tale ultima ipotesi la Banca renderà note al Cliente le variazioni intervenute in occasione della prima comunicazione periodica inviata al Cliente.

Se il Cliente Pagatore è un Consumatore o Micro-Impresa, le modifiche contrattuali possono essere effettuate se sussiste un giustificato motivo.

Durata del contratto quadro

Il contratto è a tempo indeterminato.

Recesso

Il Cliente ha il diritto di recedere da tutti o dai singoli Servizi di Pagamento mediante invio di raccomandata con avviso di ricevimento o altro servizio postale alla sede della banca (Banca Mediolanum S.p.A., Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI).

Il Cliente, inviata la comunicazione di recesso alla Banca, è tenuto a verificare, entro i 10 (dieci) giorni di calendario successivi al predetto invio, le Operazioni di Pagamento effettuate nei 13 (tredici) mesi antecedenti la data di scioglimento del rapporto contrattuale, disponibili sulla Sezione personale del Cliente sul sito Internet della Banca. Il Cliente, ove ravvisasse incongruenze nella movimentazione di cui sopra, è tenuto a comunicarlo alla Banca stessa tempestivamente e senza indugio. In difetto di quest'ultima comunicazione, la movimentazione s'intenderà pienamente accettata.

In caso di recesso, il Cliente deve pagare le spese fatturate periodicamente in misura proporzionale al periodo di tempo precedente il recesso. Pertanto, se il Cliente ha pagato in anticipo più di quanto dovuto, ha diritto di ricevere dalla Banca il rimborso delle spese pagate in eccesso.

La Banca può recedere da tutti o dai singoli rapporti relativi ai Servizi di Pagamento con un preavviso di sessanta giorni di calendario decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

2.7 Legge applicabile

Diritto applicabile al contratto quadro e giurisdizione competente

I rapporti tra la Banca e il Cliente sono regolati dalla Legge Italiana. Per qualunque controversia è competente il Foro di Milano. Nel caso in cui il cliente rivesta la qualifica di Consumatore ai sensi del Codice del Consumo, è competente l'autorità giudiziaria nella cui circoscrizione il Cliente ha la residenza o il domicilio elettivo.

Procedure di reclamo e di risoluzione alternativa delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo all'Intermediario, 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 90492649.

La Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 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 trentacinque giornate operative. Nel caso in cui il Cliente sia rimasto insoddisfatto del riscontro al reclamo presentato alla Banca o non abbia ricevuto alcun riscontro nel termine di cui sopra di 15 giornate operative prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

– all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). L'Arbitro è un organismo indipendente e 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 soddisfatto delle

decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice, fermo restando quanto previsto in tema di mediazione civile obbligatoria. 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 (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 ad una parte o all'altra. Il regolamento di Mediazione è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito Internet del Conciliatore BancarioFinanziario (www.conciliatorebancario.it). La mediazione viene attivata mediante l'invio della domanda di mediazione al Conciliatore BancarioFinanziario.

Sezione A3

I. Informativa sul trattamento dei dati personali

Premessa

Banca Mediolanum S.p.A. (di seguito anche Banca Mediolanum) è una Società del Gruppo Mediolanum.

Il Gruppo Mediolanum (qui di seguito anche Gruppo), attraverso le Società che lo compongono, offre prodotti e servizi bancari, finanziari, assicurativi, previdenziali (fondi pensione) di Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A, Mediolanum Vita S.p.A., Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life Ltd, Mediolanum Assicurazioni S.p.A., Gamax Management AG e Banca Mediolanum S.p.A. Tali società operano quali Contitolari del trattamento dei dati personali oggetto della presente informativa. Il Gruppo offre inoltre prodotti di Società esterne allo stesso, che trattano i dati quali autonomi Titolari fornendo la propria informativa unitamente alla documentazione relativa ai propri prodotti e servizi.

Banca Mediolanum S.p.A. – a seconda della natura e della tipologia dei prodotti offerti – svolge il servizio di collocamento per alcuni Titoli Obbligazionari di propria emissione, oltre che per conto delle Società Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A, Mediolanum International Funds Ltd, Mediolanum International Life Ltd, Mediolanum Vita S.p.A., Mediolanum Assicurazioni S.p.A., Gamax Management AG nonché di istituti bancari e Società che intendano affidare a Banca Mediolanum S.p.A. il collocamento di obbligazioni dalle stesse emesse, di azioni di SICAV e di quote di fondi di diritto italiano ed estero ovvero di prodotti finanziari-assicurativi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di dati personali nel quadro del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito per brevità la "Normativa") le Società di cui in Premessa intendono fornire la seguente informativa.

1. Fonte e categorie dei dati personali del cliente

I dati vengono forniti direttamente dall'interessato o sono raccolti presso l'interessato stesso tramite Consulenti Finanziari, collaboratori in genere e propri dipendenti che operano quali soggetti autorizzati al trattamento ai sensi della vigente normativa. Tali dati raccolti nelle forme e nei modi previsti dalla vigente normativa possono essere anche appartenenti a categorie particolari, quali a titolo esemplificativo quelli relativi alla salute. Inoltre, i dati possono essere forniti da terzi, ovvero essere acquisiti consultando banche dati, elenchi e registri legittimamente accessibili.

2. Finalità e basi giuridiche del trattamento dei dati personali

I dati, forniti o comunque acquisiti da una delle Società di cui in Premessa per lo svolgimento della propria attività e l'esecuzione di ogni eventuale rapporto contrattuale, saranno trattati per le seguenti finalità:

a) adempimento degli obblighi previsti da leggi, regolamenti, disposizioni emanate da Autorità e Organi di Vigilanza e Controllo; base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione di obblighi di legge;
b) adempimento di obblighi precontrattuali e contrattuali strettamente connessi con la gestione del rapporto posto in essere. Tra questi è compreso anche lo svolgimento delle attività di analisi dei dati disponibili presso tutte le società del Gruppo per la valutazione del merito creditizio e l'esecuzione dell'istruttoria finalizzata all'ottenimento di un servizio erogato da parte di una delle Società di cui in Premessa; base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione del contratto o di misure precontrattuali su richiesta dell'interessato;
c) adempimenti connessi alla prestazione di servizi di pagamento in caso di disposizione di ordini di pagamento o servizi di informazioni sui conti; base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione del contratto su richiesta dell'interessato;
d) svolgimento, anche mediante altre società del Gruppo Mediolanum o esterne ad esso, di attività di marketing, promozionali, pubblicitarie o ricerche di mercato a favore delle Società del Gruppo Mediolanum. Si precisa che le suddette attività di marketing potranno essere realizzate attraverso tutte le possibili forme di comunicazione personale che includono modalità di contatto tradizionali (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo posta cartacea e telefonate con operatore) o modalità automatizzate (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore, app, social media, servizi di messaggistica istantanea). Base giuridica di questo trattamento è il consenso dell'interessato formulato nelle forme e nei modi previsti dalla legge. Il consenso è facoltativo. In mancanza dello stesso non vi sono effetti sull'erogazione dei servizi;
e) utilizzo di strumenti di profilazione per assumere decisioni anche automatizzate, svolgere attività di studio e analisi delle abitudini e delle modalità di consumo, al fine di migliorare l'offerta commerciale ed effettuare specifiche promozioni di prodotti e/o servizi, tramite marketing specificamente connesso a tali studi e analisi. Base giuridica di questo trattamento è il consenso dell'interessato formulato nelle forme e nei modi previsti dalla legge. Il consenso è facoltativo. In mancanza dello stesso non vi sono effetti sull'erogazione dei servizi, se non l'esclusione da quelli che comportano l'utilizzo di processi decisionali automatizzati.

Si precisa che solo ove si fosse acconsentito al trattamento la cui finalità è espressa alle precedenti lettere d) ed e), i dati dell'interessato saranno utilizzati per lo svolgimento di attività di marketing profilato, con la proposta di offerte ed informazioni che possano essere di maggiore interesse per il destinatario. Inoltre, precisiamo che tale attività di profilazione, mediante l'analisi dei dati personali dell'interessato, anche analizzando i dati relativi alla sua geolocalizzazione, avviene con lo scopo di rilevare i suoi comportamenti e preferenze anche in relazione a specifici prodotti e/o servizi, attraverso trattamenti che possono essere finalizzati ad assumere decisioni automatizzate per consentire di accedere a vantaggi personalizzati, di ricevere proposte maggiormente in linea con i bisogni dell'interessato e migliorare l'offerta dei nostri prodotti.

Per tali attività e finalità precisiamo che potremo utilizzare, unitamente ai dati personali forniti, anche:
i) informazioni ottenute attraverso la consultazione di banche di dati legittimamente consultabili;
ii) informazioni elaborate anche da terzi come Titolari o Responsabili del trattamento dei dati, nei limiti e nelle forme previste dalla vigente normativa.

Precisiamo, inoltre, che fornendo tale consenso, al solo scopo di valutare le caratteristiche dell'interessato e per la determinazione di eventuali vantaggi, quali sconti/premi e tariffe personalizzate, a seconda del prodotto scelto, potremo utilizzare:
i) informazioni sull'affidabilità creditizia (c.d. credit scoring), basata su dati dell'interessato ed informazioni pubbliche allo stesso riferibili (esempio presenza di eventi negativi, quali protesti o fallimenti sul soggetto valutato e sulle persone giuridiche ad esso collegate in base ai dati camerali quali carica sociale o partecipazioni). Tali informazioni sono elaborate anche da un soggetto terzo (che opera come Titolare autonomo o Responsabile del trattamento dei dati sottesi al merito creditizio) per determinare, tramite attività di profilazione, un indicatore di rischio creditizio dell'interessato;
ii) dati prelevati da banche dati legittimamente consultabili ed afferenti le caratteristiche personali.

3. Modalità di trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati potrà avvenire mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate con le finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

4. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati

Alcuni dati sono essenziali per l'assolvimento di obblighi di legge, regolamentari o normativi in genere nonché per consentire la conclusione del contratto, la corretta esecuzione e la migliore gestione dello stesso.

Pertanto, il mancato conferimento degli stessi comporta l'impossibilità di concludere e dare esecuzione al rapporto contrattuale medesimo.

L'eventuale rifiuto di fornire i dati per i quali non sia previsto l'obbligo di conferimento, ma strettamente funzionali all'esecuzione e alla gestione dei rapporti contrattuali, non comporterà alcuna conseguenza salvo l'eventuale impossibilità di dare seguito a talune operazioni connesse a tali dati.

L'eventuale rifiuto di conferire e consentire il trattamento dei dati inerenti allo svolgimento delle finalità di cui alla lettera d) ed e) del punto 2) non comporterà alcuna conseguenza salvo la preclusione all'invio di informazioni o materiale pubblicitario o lo svolgimento di attività di marketing, promozionali, pubblicitarie o ricerche di mercato e di offerte promozionali personalizzate.

5. Categorie di soggetti ai quali possono essere comunicati i dati personali

I dati personali possono essere comunicati, in qualità di autonomi Titolari, a Organi Pubblici e di Vigilanza, soggetti pubblici o privati cui sono comunque demandate, ai sensi della normativa vigente, funzioni di rilievo pubblicistico e che siano comunque legittimi destinatari di comunicazioni previste da norme di legge o regolamentari (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, Agenzia delle Entrate, società di revisione, Consap, centrali rischi. Un elenco più esteso è consultabile qui di seguito).

Ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati personali possono essere comunicati ad altri intermediari bancari e finanziari, compagnie di assicurazioni, organismi associativi e consortili propri del settore finanziario, bancario ed assicurativo.

In particolare, secondo la tipologia del rapporto contrattuale esistente, i dati possono essere comunicati a taluni dei seguenti soggetti:
– consulenti finanziari, assicuratori, coassicuratori e riassicuratori; agenti, subagenti, mediatori, produttori ed altri canali di acquisizione e gestione di contratti relativi a prodotti finanziari e assicurativi; banche, Società di Gestione del Risparmio, SIM, legali, periti, medici;
– società di servizi per il quietanzamento; società di servizi a cui siano affidati la gestione, la liquidazione ed il pagamento, tra cui centrale operativa di assistenza, società di consulenza, cliniche convenzionate; società di servizi informatici e telematici o di archiviazione; società di servizi postali (per trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela); società di revisione e di consulenza; società che gestiscono sistemi di informazioni creditizie; società di informazione commerciale per rischi finanziari; società di servizi per il controllo delle frodi ed il monitoraggio delle attività di distribuzione; società di recupero crediti; società che possono verificare l'accessibilità a finanziamenti per il pagamento dei premi. Si precisa che il Titolare fornirà alle società che gestiscono sistemi di informazione creditizie e sistemi di informazione commerciale per rischi commerciali esclusivamente i dati personali necessari per la consultazione di tali sistemi;
– società del Gruppo Mediolanum, anche per finalità amministrativo-contabili;
– società partner, autonome Titolari del trattamento;
– Banca d'Italia, ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici), organismi associativi e consortili propri del settore assicurativo, IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni); nonché altri soggetti, quali: UIF (Unità di Informazione Finanziaria); Casellario Centrale Infortuni; Ministero delle infrastrutture; CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa); COVIP (Commissione di vigilanza sui fondi pensione); Ministero del lavoro e della previdenza sociale; Enti gestori di assicurazioni sociali obbligatorie, quali INPS, INPDAI, INPGI ecc.; Ministero dell'economia e delle finanze – Anagrafe tributaria; Magistratura; Forze dell'ordine; altri soggetti o banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei dati è obbligatoria;
– ove richiesto e in funzione dei rapporti in essere, nel rispetto del Regolamento Europeo 2018/1212, l'identità del correntista potrà essere comunicata alle Società quotate che chiedano di identificare gli azionisti che detengano presso la Banca una partecipazione nella medesima società superiore alla soglia definita dalla normativa vigente;

– ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati personali potranno essere comunicati, nella loro qualità di autonomi Titolari del trattamento: a società terze rispetto al Gruppo Mediolanum che svolgono tra l'altro attività di emissione di carte di credito e/o di carte di pagamento e/o comunque connesse o strettamente funzionali alla gestione dei rapporti contrattuali; a consulenti, studi professionali; altri intermediari bancari e finanziari, organismi associativi e consortili propri del settore finanziario, bancario ed assicurativo; società di factoring e di recupero crediti; società di assicurazione, coassicurazione, riassicurazione e di brokeraggio; a soggetti terzi che operano in qualità di prestatori di servizi di disposizione di ordini di pagamento o servizi di informazione sui conti;
– ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati potranno altresì essere portati a conoscenza, in qualità di Responsabili del trattamento che svolgeranno attività strumentali alla gestione del rapporto contrattuale, sia delle Società elencate in Premessa sia dei seguenti soggetti terzi ed esterni rispetto al Gruppo: società che svolgono per conto di Banca Mediolanum attività di assistenza telefonica al Cliente (principali operazioni di natura dispositiva e informativa effettuate tramite il Banking Center nell'ambito del Servizio di Banca Diretta); enti di gestione di dati e di servizi propri del settore bancario ed assicurativo; enti ed organismi che effettuano attività di gestione elettronica di dati e di mezzi di pagamento; società che svolgono servizi di archiviazione della documentazione e società specializzate in servizi di data entry; società di servizi informatici e società che svolgono attività di assistenza tecnica ai medesimi servizi informatici; società che svolgono servizi di gestione amministrativa e contabile; società specializzate nell'informazione e promozione commerciale, nelle ricerche di mercato, nel controllo e qualità dei prodotti/servizi erogati, nella verifica del grado di soddisfazione della clientela, delle sue esigenze ed aspettative e della potenziale domanda di altri prodotti o servizi;
– ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati trattati potranno essere comunicati (sussistendone i presupposti di legge) ad altre Società, anche estere, operanti in vari Paesi europei ed extra-europei, per i quali esistono decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base di adeguate garanzie fornite dal paese in cui i dati devono essere trasferiti o sulla base delle specifiche deroghe previste dal Regolamento. In particolare, per dare corso ad operazioni finanziarie internazionali (ad esempio un bonifico transfrontaliero) e ad alcune specifiche operazioni in ambito nazionale richieste dalla clientela, la Banca ha necessità di utilizzare un servizio di messaggistica internazionale. Il servizio è gestito dalla "Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication" (SWIFT) avente sede legale in Belgio. La Banca comunica a SWIFT (titolare del sistema SWIFTNet Fin) dati riferiti a chi effettua le transazioni (quali, ad esempio, i nomi dell'ordinante, del beneficiario e delle rispettive banche, le coordinate bancarie e la somma) e necessari per eseguirle. A tale riguardo si precisa che:
  a) tutti i dati della clientela utilizzati per eseguire le predette transazioni finanziarie vengono per motivi di sicurezza operativa duplicati, trasmessi e conservati temporaneamente in copia da SWIFT in un server della società sito negli Stati Uniti d'America;
  b) i dati memorizzati in tale server sono utilizzabili negli USA in conformità alla locale normativa. Competenti autorità statunitensi (in particolare, il Dipartimento del Tesoro) possono accedervi sulla base di provvedimenti ritenuti adottabili in base alla normativa USA in materia di contrasto del terrorismo;
– ove necessario e in funzione dei rapporti in essere, i dati potranno essere portati a conoscenza dei dipendenti, dei Consulenti finanziari e dei collaboratori in genere delle Società elencate in Premessa nella loro qualità di soggetti autorizzati al trattamento;
– in caso di consenso espresso per le attività di marketing, promozionali, pubblicitarie o ricerche di mercato, i dati potranno essere trattati anche dalle Società di cui in Premessa nella loro qualità di Contitolari del trattamento;
– previo consenso, in caso di eventuale cointestazione anche futura del rapporto, sarà possibile agli altri cointestatari desumere il livello personale di patrimonio detenuto dall'interessato presso le Società Titolari, anche in base ai rapporti allo stesso singolarmente o diversamente intestati. Questo permetterà di accedere a condizioni – riservate a clienti con determinate soglie di patrimonio – più vantaggiose rispetto a quelle agli stessi applicate in base al patrimonio presente nel rapporto cointestato. Inoltre, precisiamo che, oltre a quanto sopra citato al punto 5, i dati possono essere trasmessi fuori dal territorio dell'Unione Europea per svolgere attività strumentali alla gestione dei servizi previsti dagli accordi contrattuali esistenti. In tal caso i dati saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti adottando tutte le cautele necessarie per garantire la piena tutela dei dati stessi anche qualora i Paesi di destinazione dei dati non forniscano adeguate garanzie di protezione.

6. Tempi di conservazione dei dati

I dati personali saranno trattati per il tempo necessario alla gestione dei rapporti contrattuali sottoscritti con le Società in Premessa, alla cessazione dell'ultimo dei quali, i dati stessi saranno conservati adottando un processo di minimizzazione del trattamento fino alla scadenza del termine decennale connesso ad obblighi di legge ed ai termini di prescrizione. Decorso tale termine, ogni Contitolare adotterà misure tecniche ed organizzative per garantire che i dati non siano ulteriormente consultabili, se non per esigenze connesse all'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria per ulteriori cinque anni, decorsi i quali i dati verranno cancellati, salvo che intervengano ulteriori fatti che giustifichino la loro conservazione per un periodo più esteso.

In relazione al trattamento per finalità di marketing in caso di manifestazione dei consensi opzionali richiesti, i dati raccolti saranno conservati per il tempo strettamente necessario per la gestione delle finalità sopra indicate secondo criteri improntati al rispetto delle norme vigenti, alla correttezza ed al bilanciamento fra legittimo interesse di ogni Contitolare e diritti e libertà dell'interessato. Conseguentemente, in assenza di norme specifiche che prevedano tempi di conservazione differenti, i Contitolari avranno cura di utilizzare i dati per le suddette finalità di marketing per tre anni dalla cessazione definitiva di qualsiasi rapporto contrattuale nel rispetto dell'interesse manifestato dalla persona cui si riferiscono i dati verso le iniziative di ogni Contitolare.

7. Diffusione dei dati

Non è prevista alcuna forma di diffusione dei dati raccolti a soggetti indeterminati.

8. Diritti dell'interessato

La normativa vigente disciplina i diritti che spettano agli interessati e definisce le modalità di esercizio e di riscontro all'interessato. L'interessato ha quindi diritto di ottenere:

– l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, estremi identificativi del Titolare, dei Responsabili del trattamento e del Responsabile della protezione dei dati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o autorizzati al trattamento;
– l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati, la cancellazione (esercitando il diritto all'oblio ove applicabile), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge e l'attestazione che le predette operazioni sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi.

L'interessato ha inoltre diritto di opporsi, in tutto o in parte:

– per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
– al trattamento di dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'interessato ha il diritto di esercitare la limitazione del trattamento dei dati e la portabilità dei dati stessi.

L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona. Tale previsione non si applica nel caso in cui la decisione:

a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un Titolare del trattamento;
b) sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato;
c) si basi sul consenso esplicito dell'interessato.

Nei casi sopra riportati di cui alle lettere a) e c), il Titolare del trattamento attua misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'interessato, almeno il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare del trattamento, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione. Nel caso di trattamento basato sul consenso, l'interessato ha sempre facoltà di revocarlo.

È infine diritto dell'interessato presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente.

9. Contitolari e Responsabile della protezione dei dati

Il Titolare del trattamento dei dati è Banca Mediolanum S.p.A. – Via Ennio Doris, Palazzo Meucci – Milano 3, 20079 Basiglio (MI) e con essa, in qualità di Contitolari, le società indicate in Premessa. Per l'esercizio dei diritti di cui al punto 8 è sufficiente rivolgersi ai Contitolari all'indirizzo e-mail: ufficio.privacy@mediolanum.it o al fax numero 02 9049 3433. Il Responsabile per la protezione dei dati dei Contitolari italiani è il soggetto preposto a tale funzione dalle Società stesse, ed è contattabile scrivendo in Via Ennio Doris, Palazzo Meucci – Milano 3, 20079 Basiglio (MI) e-mail: dpo@mediolanum.it.

Tale dato di contatto è utilizzabile anche per interpellare i Responsabili per la protezione dei dati delle società Contitolari estere.

I trattamenti sono effettuati dal Titolare sulla base delle dichiarazioni di consenso eventualmente già espresse dall'interessato all'atto della raccolta dei dati stessi.

II. Informativa in materia di Trattamento dei dati personali – Bancomat S.p.A.

Nell'esecuzione del Contratto, i dati necessari al funzionamento delle Carte di pagamento – fisiche e virtuali – recanti i Marchi BANCOMAT®, e BANCOMAT® Pay saranno trasmessi anche alla Società BANCOMAT S.p.A., con sede unica in Roma, Via Vittorio Veneto 54B, 00187, Roma, gestore dei Circuiti e dei relativi Servizi BANCOMAT® e BANCOMAT® Pay, che li utilizzerà in qualità di titolare autonomo dei relativi trattamenti per garantire il censimento delle utenze, il monitoraggio e il controllo delle transazioni, nonché dell'andamento dei Servizi associati ai Circuiti; per il presidio degli eventi fraudolenti, anche al fine di identificarne le contromisure; per l'assolvimento di eventuali obblighi contrattuali, di legge e/o di richieste e/o di impegni assunti verso le Autorità amministrative e giudiziarie; per la gestione della procedura di composizione delle contestazioni commerciali per l'acquisito di beni e/o servizi tramite canale e-commerce o mobile-commerce; per la gestione o di eventuali contenziosi; per esigenze di fatturazione. Gli stessi dati, aggregati e trasformati in forma anonima, potranno essere utilizzati per finalità statistiche e per studi di settore. Sono garantiti agli interessati i diritti di cui agli articoli 15 e successivi del Regolamento Europeo numero 2016/679, da esercitare nelle forme di legge presso la propria sede ovvero scrivendo all'indirizzo e-mail: privacy@bancomat.it. Ai medesimi recapiti potrà essere fatta richiesta della lista completa e aggiornata dei Responsabili del Trattamento ex Articolo 28 del Regolamento. Fatti salvi i casi considerati nell'ambito delle finalità sopra indicate, BANCOMAT S.p.A. non comunicherà a terzi i dati in questione e gli stessi non saranno fatti oggetto di diffusione. In qualsiasi momento l'interessato potrà prendere visione dell'informativa completa sul trattamento dei dati personali effettuato da BANCOMAT S.p.A., accedendo al sito istituzionale www.bancomat.it, nella sezione "Privacy", ovvero richiedendola all'indirizzo e-mail privacy@bancomat.it.

III. Informativa in materia di trattamento dei Dati Personali – Carta di debito internazionale Nexi Debit

Ai sensi di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (di seguito la "Normativa Privacy"), con particolare riferimento agli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, **la Banca**, così come specificata nel Foglio Informativo, emittente la carta di debito internazionale Nexi Debit (di seguito anche "Banca") e Nexi Payments S.p.A., (di seguito anche "Nexi"), gestore del servizio carta (di seguito "la Carta") e Emittente della Carta nei confronti del/i circuito/i internazionale/i in qualità di Titolari autonomi del trattamento, ciascuna per le rispettive competenze e trattamenti, La informano di quanto segue:

1. Tipologia e fonte dei dati personali oggetto di trattamento
2. Finalità e basi giuridiche del trattamento
3. Modalità di trattamento dei dati
4. Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere trasmessi
5. Trasferimento dei dati all'estero
6. Conservazione dei dati
7. Diritti degli interessati
8. Il Titolare del trattamento e Data Protection Officer.

Nexi si riserva di modificare la presente informativa privacy. A seconda della modifica il Cliente sarà informato in merito a tali cambiamenti mediante comunicazioni scritte o attraverso il sito web istituzionale www.nexi.it.

1. Tipologia e fonte dei dati personali oggetto del trattamento

1.1 I dati personali in possesso della Banca e di Nexi sono quelli forniti e raccolti direttamente presso la Banca o presso il Soggetto Collocatore (così come specificato nel Foglio Informativo della carta) dove è stata richiesta l'emissione della Carta, nonché a seguito dell'utilizzo della stessa, presso le Banche e presso gli esercenti, sia italiani che esteri, dove Lei potrà utilizzare la Carta.

I dati personali potranno, inoltre, essere da Lei forniti a Nexi e alla Banca, durante il corso del rapporto contrattuale, anche attraverso tecniche di comunicazione a distanza di cui le stesse si avvalgono (ad esempio sito internet, App, Call Center).

Si tratta di dati identificativi, anagrafici, di contatto, di dati economico finanziari (dati relativi alle transazioni effettuate con la Carta di pagamento), e di altri dati riguardanti caratteristiche personali (ad esempio: professione, titolo di studio, stato civile, provenienza dei fondi, ecc.) volti ad una miglior gestione del rapporto o a consentirci di rispondere agli obblighi normativi. I dati raccolti e utilizzati da Nexi, potranno essere, altresì, dati tecnologici che le connessioni internet rendono disponibili (ad esempio indirizzo IP), protocolli di comunicazione dei dati, codici univoci associati agli utenti di telefonia mobile nonché meccanismi di analisi su cookie per garantire alti standard di sicurezza.

1.2 Nexi, infine, potrà, acquisire i dati personali che la riguardano, compreso i dati relativi a condanne penali, reati e altre misure di sicurezza, consultando banche dati pubbliche e/o private autorizzate.

2. Finalità e basi giuridiche del trattamento

2.1 Di seguito Le forniamo informazioni circa le principali finalità per cui verranno trattati i suoi dati personali da parte di Nexi e della Banca.

Nexi tratterà i Suoi dati per:

- adempiere agli obblighi pre-contrattuali e contrattuali assunti da Nexi;
- gestire il rapporto operativo con la clientela (ad esempio emissione della carta, gestione dei servizi di pagamento e successive attività di elaborazione dei dati per fini amministrativi e contabili, attività di assistenza, gestione di eventuali reclami e/o contenziosi, ecc.);
- monitorare e prevenire il rischio frodi (utilizzando processi automatizzati e/o manuali).

La Banca, tratterà i dati personali per le seguenti finalità:

- adempiere agli obblighi previsti da leggi da regolamenti e dalla normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di Vigilanza e Controllo (ad esempio: la normativa Antiriciclaggio che impone anche obblighi di profilazione della clientela)
- adempiere agli obblighi pre-contrattuali e contrattuali assunti dalla Banca;
- monitorare e prevenire il rischio di credito.

Il conferimento dei dati per tali finalità è obbligatorio ed il trattamento degli stessi da parte della Banca e di Nexi non richiede un Suo esplicito consenso, pena l'impossibilità per la Banca e per Nexi di instaurare e gestire il rapporto contrattuale. La base giuridica del trattamento è, quindi, individuata nell'adempimento degli obblighi di legge ai quali sono sottoposti Nexi e la Banca e nella necessità di dare esecuzione al rapporto contrattuale.

Laddove il trattamento abbia ad oggetto taluni dati raccolti per il perseguimento delle finalità di prevenzione e monitoraggio delle frodi in base all'interesse legittimo di Nexi, esso potrà essere svolto a condizione che non prevalgono gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato.

2.2 Al fine di migliorare il proprio servizio nei confronti della clientela Nexi, inoltre, autonomamente o in collaborazione con la Banca potrà:
- promuovere prodotti e servizi di Nexi e della Banca ovvero prodotti e servizi di terzi attraverso modalità tradizionali di contatto (ad esempio: posta cartacea, contatto telefonico con operatore), e modalità automatizzate (ad esempio: fax, messaggi SMS, posta elettronica, ecc.);
- promuovere prodotti e servizi di Nexi e della Banca attraverso comunicazioni mirate in base al proprio profilo personale (ad esempio: abitudini e propensioni al consumo, elaborando profili individuali o di gruppo); tali attività potranno essere svolte attraverso modalità tradizionali di contatto (ad esempio: posta cartacea, contatto telefonico con operatore), e modalità automatizzate (ad esempio: fax, messaggi SMS, posta elettronica, ecc.);
- utilizzare i Suoi dati per svolgere ricerche di mercato o di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi resi e sull'attività svolta da Nexi e la Banca; tali indagini potranno essere svolte attraverso modalità tradizionali di contatto (ad esempio: posta cartacea, contatto telefonico con operatore), e modalità automatizzate (ad esempio: fax, messaggi SMS, posta elettronica, ecc.);
- comunicare i Suoi dati personali ad altre società terze (a titolo indicativo ma non esaustivo appartenenti alle seguenti principali categorie merceologiche: finanza, editoria, telefonia, ecc.) al fine di consentire l'offerta diretta di loro prodotti o servizi.

Ciascuna di queste attività e comunicazioni può essere svolta solo in presenza di uno specifico consenso che è possibile manifestare compilando gli appositi campi presenti sul modulo di richiesta della carta. Tali consensi sono facoltativi e sempre revocabili, inviando una comunicazione scritta a Nexi Payments S.p.A. – Servizio Clienti – Corso Sempione, 55 – 20149 Milano, scrivendo ai seguenti indirizzi di posta elettronica c.satisfaction@nexi.it, dpo@nexi.it, oppure attraverso il sito www.nexi.it, nell'area personale. Resta quindi inteso che l'eventuale diniego di uno o più di tali consensi non pregiudica in alcun modo l'instaurazione e la gestione del rapporto contrattuale.

2.3 Nexi, inoltre, potrà utilizzare, senza richiedere il consenso, le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, per finalità di vendita di propri prodotti/servizi analoghi (soft spam). Nel caso in cui Lei non desidera ricevere tali tipologie di comunicazioni potrà opporsi in qualsiasi momento a tale trattamento inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@nexi.it.

2.4 Nexi, infine, utilizzerà i dati della clientela al fine di effettuare analisi statistiche e di elaborare analisi quantitative e qualitative avanzate volte allo sviluppo continuo dei prodotti e servizi offerti da Nexi, nonché allo sviluppo di modelli predittivi sulla base del legittimo interesse di Nexi di adeguare la propria offerta al mercato di riferimento.

Gli output derivanti dalle analisi saranno di tipo aggregato, utilizzati da Nexi per esaminare ed identificare i trend andamentali dei prodotti e/o servizi erogati, studiare e sviluppare nuovi prodotti e/o servizi e per migliorare le attività promozionali allineate alle esigenze e alle aspettative della clientela (si specifica che nessuna attività di marketing diretto sarà svolta nei confronti di coloro che non hanno prestato il consenso secondo quanto previsto al Paragrafo 2.2). I dati utilizzati per tali finalità possono essere conservati per un periodo non superiore ventiquattro (24) mesi dalla loro registrazione nei sistemi di Nexi.

3. Finalità e basi giuridiche del trattamento

In relazione a tutte le finalità sopra indicate, il trattamento dei dati avverrà in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza, e potrà essere effettuato attraverso strumenti manuali, informatici e telematici al fine di registrare, organizzare, conservare, elaborare, modificare, selezionare, estrarre, raffrontare, utilizzare, interconnettere, bloccare e comunicare i dati stessi. Le misure tecniche e organizzative adottate saranno idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi, con particolare riferimento alla distruzione, perdita, modifica e divulgazione non autorizzata o all'accesso, in modo accidentale o illegale, ai dati personali trattati.

4. Soggetti che possono venire a conoscenza dei dati

4.1 Per il perseguimento delle finalità descritte nel precedente paragrafo 2, i dati personali saranno trattati dai dipendenti Nexi e della Banca, i quali sono stati appositamente designati.

4.2 La Banca e Nexi, inoltre, per talune attività hanno la necessità di comunicare i dati personali oggetto di trattamento a soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie:
- altre società del Gruppo di cui Nexi e la Banca sono parte. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tale comunicazione infra-gruppo può avvenire con riferimento alle attività connesse alla disciplina antiriciclaggio e di prevenzione del finanziamento al terrorismo (di cui al decreto legislativo 21 novembre 2007, numero 231 e successive modifiche) o per finalità amministrativo-contabili;
- soggetti che svolgono servizi per la raccolta dei Moduli di Richiesta Carta (ad esempio soggetti collocatori della carta di cui si avvale la Banca);
- soggetti che svolgono servizi bancari, finanziari e assicurativi;
- soggetti che svolgono servizi di stampa, trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela;
- soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione relative ai rapporti intercorsi con la clientela;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informatico di Nexi e la Banca;
- soggetti che svolgono attività di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Nexi e la Banca;
- società partners che supportano Nexi nell'erogazione della funzionalità di pagamento tramite mobile (ad esempio: ApplePay, GooglePay, SamsungPay, ecc. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati e sull'esercizio dei diritti consultare l'informativa privacy delle società partners interessate);

- società di gestione di sistemi internazionali e nazionali per il controllo delle frodi ai danni delle banche e degli intermediari finanziari;
- società issuer e acquirer aderenti ai circuiti internazionali Visa e Mastercard per la gestione di eventuali richieste di informazioni/contestazioni;
- società Visa e Mastercard (proprietari dei rispettivi marchi) per garantire il corretto funzionamento dei rispettivi Circuiti internazionali;
- società che svolgono attività di assistenza alla clientela (esempio Call center);
- autorità e organi di vigilanza e controllo (esempio Banca d'Italia, UIF, Centrale Allarme Interbancaria, ecc.);
- Anagrafe Tributaria, Autorità giudiziaria e giudiziari forze di polizia;
- Studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza.

4.3 I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come Titolari del trattamento, oppure operano in qualità di Responsabili del trattamento appositamente nominati per iscritto.

5. Trasferimento dati all'estero

I Suoi Dati Personali sono conservati da Nexi all'interno del territorio dell'Unione Europea e non vengono diffusi.

Nexi limitatamente al raggiungimento delle finalità indicate al Paragrafo 2.1, oppure per esigenze tecniche/operative si riserva di comunicare i dati personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo, sempre nel rispetto dei diritti e delle garanzie previste dalla Normativa Privacy (confronta Capo V del Regolamento UE 679/2016).

6. Conservazione dei dati

In linea generale i dati saranno conservati per il solo tempo necessario allo svolgimento delle attività e alla realizzazione delle finalità di cui al precedente paragrafo 2.1.

All'esito di tali trattamenti, i dati saranno definitivamente cancellati da ogni archivio cartaceo e/o elettronico, tranne quando l'ulteriore conservazione sia esplicitamente consentita da norme di legge e/o richiesta ai fini dell'adempimento di obblighi posti a carico di Nexi e la Banca. In particolare, i dati raccolti al momento di richiesta di emissione della Carta e quelli relativi alle operazioni effettuate attraverso di essa devono essere conservati, per un periodo di dieci (10) anni, rispettivamente, dalla cessazione del rapporto contrattuale avente ad oggetto la Carta o dall'esecuzione dell'operazione, per espressa previsione di legge (ad esempio normativa antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo), oppure per ragioni di giustizia per consentire qualsiasi indagine da parte delle Autorità competenti.

7. Diritti dell'interessato

7.1 L'interessato potrà in ogni momento esercitare nei confronti di Nexi e della Banca i diritti che gli sono riconosciuti dalla Normativa Privacy, vale a dire:

- **accedere** ai propri dati personali, ottenendo evidenza delle finalità perseguite da parte di Nexi e la Banca, delle categorie di dati coinvolti, dei destinatari a cui gli stessi possono essere trasmessi, del periodo di conservazione applicabile e dell'esistenza di processi decisionali automatizzati;
- **ottenere** senza ritardo la rettifica dei propri dati personali eventualmente inesatti;
- **ottenere**, nei casi previsti, la cancellazione dei propri dati;
- **revocare** il consenso o i consensi eventualmente prestati. Resta inteso che la revoca del consenso non pregiudicherà la liceità dei trattamenti effettuati fino a quel momento;
- **ottenere** la limitazione del trattamento, quando possibile;
- non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente;
- **opporsi** al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse di Nexi;
- **proporre** reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

7.2 L'interessato può in ogni momento richiedere la portabilità dei dati forniti, ricevendoli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche per trasmetterli o chiederne la trasmissione ad un altro titolare, senza alcun impedimento da parte di Nexi e la Banca.

7.3 I diritti sopra precisati possono essere esercitati inviando una comunicazione scritta a:

- Nexi Payments S.p.A., Servizio Clienti, Corso Sempione, 55 – 20149 Milano, inviando una e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica: c.satisfaction@nexi.it, dpo@nexi.it, oppure telefonando al Servizio Clienti Nexi.
- Per quanto riguarda la Banca i suoi diritti potranno essere esercitati inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo di posta elettronica.

8. Titolare del trattamento e Data Protection Officer

Titolari del trattamento sono:

Nexi Payments S.p.A. con sede legale in Corso Sempione, 55 – 20149 Milano.

La Banca, con sede legale in:

Il Responsabile della Protezione dei dati (Data Protection Officer) designato da Nexi è il Responsabile della Funzione Compliance & AML, al quale potrà rivolgersi scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@nexi.it. Il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer) designato dalla Banca è

Per avere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte della Banca e per l'esercizio dei suoi diritti nei confronti della Banca, si rinvia all'informativa privacy fornita dalla stessa Banca in fase di apertura del rapporto di conto corrente, a cui è collegata la Sua Carta.

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 02 90451625 (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) – Telefono +39029049 1 bancamediolanum@pec.mediolanum.it bancamediolanum.it Banca Mediolanum S.p.A. Capogruppo del Gruppo Baancario 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 – Iscrizione Registro Imprese di Milano numero 02124090164 – Partita IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum

BANCA mediolanum