FOGLIO INFORMATIVO DEL CONTO CORRENTE OFFERTO AI CONSUMATORI

Conto Corrente
CONTO MEDIOLANUM UNDER 18

INFORMAZIONI SULLA BANCA

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Mediolanum S.p.A.
Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI)
Tel.: +39 02 90 49 1 – Fax: +39 02 9049 2550
Indirizzo P.E.C.: bancamediolanum@pec.mediolanum.it – Email: info@mediolanum.it
Sito Internet: www.bancamediolanum.it
N. iscrizione all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia: 5343
Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 3062
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.
Capitale Sociale euro 600.708.203,40 i.v. – Codice Fiscale – Iscr. Registro Imprese di Milano n. 02124090164 – P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum
Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando – dall'Italia al Numero Verde gratuito 800.107.107; dall'estero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell'operatore telefonico).

DATI DEL SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE

Nome e Cognome/Ragione Sociale

Indirizzo

Telefono/e-mail

Iscrizione ad Albi o elenchi

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco

Qualifica

CHE COS'È IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la Banca svolge un servizio di cassa per il Cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi di contante e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).
Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, addebiti diretti, fido.

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la Banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione Banca Mediolanum aderisce al Fondo Interbancario

di Tutela dei Depositi, che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000,00 euro. Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su Internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Il conto è riservato a minorenni di età compresa tra i 12 e i 17 anni. Il Conto può essere sottoscritto soltanto dal genitore del minore o da chi ne svolge le funzioni a condizione che sia già intestatario di un conto corrente o di un conto deposito presso la nostra Banca.

Ulteriori informazioni a disposizione del Cliente, prima di risultare vincolato da un contratto che comporti l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, sono contenute nella modulistica contrattuale e nel documento "Informazioni relative al contratto a distanza", disponibili nella sezione Trasparenza del sito bancamediolanum.it.

Per saperne di più:
la **Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della Banca www.bancamediolanum.it e presso gli Uffici dei Family Banker di Banca Mediolanum, le Succursali e lo sportello di Basiglio (MI), via Ennio Doris,
la **Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate** pubblicata nella sezione Trasparenza del sito internet www.bancamediolanum.it per avere informazioni in merito alle modalità con cui il Cliente può esercitare i propri diritti nel caso in cui si verifichino operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite e la sezione "Sicurezza" sul sito www.bancamediolanum.it per ottenere consigli pratici salvaguardare i propri dati e proteggere le operazioni.

La banca si riserva altresì la possibilità di attivare promozioni, di durata limitata, descritte, di volta in volta, nel "Documento Promozioni" consultabile nella sezione "Promozioni e manifestazioni a premio" del sito www.bancamediolanum.it.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali penali, oneri fiscali e spese di scritturazione contabile e rappresentano, con buona approssimazione la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.
Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto,** messi a disposizione dalla banca.

È sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto corrente acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile **esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno**, riportato nell'estratto conto o nel Riepilogo delle spese, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla Banca nello stesso estratto conto o Riepilogo delle spese.

L'applicazione di eventuali agevolazioni o di condizioni di favore, anche in via promozionale, sono riportate nel "Documento Promozioni" consultabile nella sezione "Promozioni e manifestazioni a premio" del sito www.bancamediolanum.it.

		PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI (valori espressi in euro)	
		Spese per l'apertura del conto	0,00
SPESE FISSE	Tenuta del conto	Canone annuo per tenuta del conto – di cui canone annuo – di cui imposta di bollo (1)	34,20 0,00 34,20
		Numero operazioni incluse nel canone annuo	Illimitate
	Gestione Liquidità	Spese annue per conteggio interessi e competenze	0,00
	Servizi di pagamento	Rilascio di una carta di debito fisica Mediolanum card	0,00
		Rilascio di una carta di debito digitale Mediolanum Card	0,00
		Rilascio di una carta di credito	Non previsto
		Rilascio moduli assegni	Non previsto
	Home Banking	Canone annuo per Internet Banking e Phone Banking	0,00
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Invio estratto conto mensile (su richiesta) – cartaceo – on-line	 0,77 0,00
		Invio estratto conto trimestrale – cartaceo – on-line	 1,00 0,00
		Invio estratto conto al 31/12 – cartaceo – on-line	 0,00 0,00
		Invio estratto conto alla chiusura del rapporto – cartaceo – on-line	 0,00 0,00
		Documentazione relativa a singole operazioni (su richiesta) (2) – cartacea – telematica	 5,16 0,00
		Versamenti in contante e assegni: – Sportello (di Banca Mediolanum) – ATM evoluto (di Banca Mediolanum)	 0,00 0,00

SPESE VARIABILI	Servizi di pagamento	Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia**	0,00
		Prelievo di contante** allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia	0,00
		** Il prelievo di contante allo sportello automatico per la carta di debito digitale non sarà disponibile. Tale indisponibilità è subordinata ad eventuali evoluzioni (esempio sportelli ATM con tecnologia contactless) della Banca proprietaria dell'ATM che eroga la somma.	
		Bonifico – SEPA in euro (SCT) e Bonifico – SEPA istantaneo (SCT Instant) (3) (4) in euro con addebito in c/c tramite – internet – telefono – cartaceo	 0,00 0,00 Non previsto
		Bonifico – SEPA in divisa (4)(5) con addebito in c/c tramite – internet – telefono – cartaceo	 7,00 10,00 Non previsto
		Bonifico – extra SEPA in euro o in divisa (4) (6) con addebito in c/c tramite – internet – telefono – cartaceo	 7,00 10,00 Non previsto
		Ordine permanente di bonifico in uscita con addebito in c/c*	0,00
		* Tale tipologia di operazione è disponibile anche come SCT Instant..	
		Addebito diretto	0,00
		Ricarica Carta prepagata Mediolanum Prepaid Card online o tramite Banking Center e sito di Banca Mediolanum	1,00
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditori	Tasso creditore annuo nominale	0,00% (al lordo della ritenuta fiscale del 26%)
FIDI E SCONFINAMENTI	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (7)	Non previsto
		Commissione omnicomprensiva	Non previsto
	Sconfinamenti (9)	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido (7)	Questa tipologia di conto non prevede la possibilità di andare in sconfino
		Commissione di Istruttoria Veloce per utilizzi extra-fido (8)	Non previsto
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido (7) (9)	Questa tipologia di conto non prevede la possibilità di andare in sconfino
		Commissione di Istruttoria Veloce per utilizzi in assenza di fido (8)	Non previsto

(1) Imposta di bollo su base annua con addebito in base alla periodicità scelta di invio dell'estratto conto. L'imposta di bollo non è dovuta per gli estratti conto e i rendiconti il cui valore medio di giacenza, calcolata su tutti i rapporti di conto corrente aventi medesima intestazione, non supera 5.000,00 Euro (Legge n. 214/2011).

(2) Es.: copia assegno bancario, estratto conto e altri documenti.
(3) Il Bonifico – SEPA – (SCT) e SCT Instant è un bonifico in euro, all'interno di paesi SEPA, con spese condivise (opzione SHA). L'elenco dei paesi SEPA è disponibile all'indirizzo: https://www.bancamediolanum.it/informazioni-al-cliente/sepa. Rientrano in tale tipologia di operazioni anche i bonifici disposti per agevolazione fiscale.
(4) I massimali operativi (giornalieri o per singola transazione) relativi al Conto Under 18, sono stati definiti dalla Banca tenendo conto del Cliente di destinazione (cliente minorenne 12-17 anni). Tali massimali sono consultabili, sia da parte del Cliente minore sia da parte del Cliente genitore/legale rappresentante, in qualsiasi momento attraverso l'area personale dell'Home Banking, sezione "Sicurezza > Gestione Massimali" oppure contattando il Banking Center, ovvero mediante le altre modalità messe a disposizione dalla Banca. Il Conto Mediolanum Under 18, prevede una gestione dei limiti operativi con massimali (giornalieri o per singola transazione) di 2.000 euro per ciascuna delle seguenti tipologie di bonifico: SEPA ordinario, SEPA istantaneo, bonifico extra SEPA. Tali massimali sono modificabili solo diminuzione da parte del genitore/legale rappresentante collegato al Conto Mediolanum Under 18, seguendo le istruzioni operative contattando il Banking Center. I Massimali includono anche l'operatività effettuata tramite le Terze Parti.
(5) Il Bonifico – SEPA in divisa diversa dall'euro è un bonifico all'interno di paesi SEPA (a) con spese condivise (opzione SHA) verso i Paesi appartenenti all'Unione Europea e allo Spazio Economico Europeo o (b) secondo le regole tariffarie SHA, OUR verso i Paesi non appartenenti all'Unione Europea e allo Spazio Economico Europeo. È possibile disporre bonifici in uscita in divisa esclusivamente nelle seguenti valute: sterline inglesi (GBP), franchi svizzeri (CHF), dollari americani (USD), dollari canadesi (CAD), yen giapponesi (JPY).
(6) Bonifico disposto in qualsiasi divisa verso paesi extra-SEPA. L'ordinante del bonifico può decidere la ripartizione delle spese bancarie secondo le regole tariffarie SHA, OUR. È possibile disporre bonifici in uscita in divisa esclusivamente nelle seguenti valute: sterline inglesi (GBP), franchi svizzeri (CHF), dollari americani (USD), dollari canadesi (CAD), yen giapponesi (JPY).
(7) Gli interessi debitori sono calcolati il 31.12 e sono esigibili il 01.03 dell'anno successive in cui sono maturati. Nel caso di chiusura definitiva del rapporto tali interessi sono immediatamente calcolati ed esigibili.
(8) La Commissione di Istruttoria Veloce sarà applicata trimestralmente, per un massimo di 3 addebiti a trimestre su uno stesso rapporto e addebitata in via posticipata in unica soluzione nel trimestre successivo, e solo in caso di nuovo sconfinamento. Non è dovuta quando lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento a favore di Banca Mediolanum o delle Società del Gruppo. La CIV sarà tuttavia automaticamente applicata in una misura inferiore rispetto a quella prevista, qualora la sua applicazione determinasse – tenuto conto del tasso di sconfinamento eventualmente applicabile – un superamento del c.d. "tasso soglia usura" fissato ai sensi della l. 7/3/1996, n. 108 ed event. succ. mod. e int.
(9) In conformità a quanto previsto dalla Banca d'Italia, gli sconfinamenti (sia in presenza di fido che in assenza) sono oggetto di segnalazione alla Centrale dei Rischi.

DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE	**Contanti/Assegni circolari stessa banca**	
	Sportello (di Banca Mediolanum)	Immediata
	ATM evoluto (di Banca Mediolanum) in caso di contanti	Data versamento (solo se versato entro le ore 16:00)
	ATM evoluto (di Banca Mediolanum) in caso di assegni circolari	Non previsto
	Assegni bancari altre filiali	
	Sportello (di Banca Mediolanum)	Immediata
	ATM evoluto (di Banca Mediolanum)	Non disponibile
	Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia/vaglia postali**	
	Sportello (di Banca Mediolanum)	Alle ore 18:00 del 3° giorno lavorativo successivo alla data del versamento
	ATM evoluto (di Banca Mediolanum)	Non disponibile
	(**) Vaglia di Banca d'Italia: dal 23 giugno 2025, i vaglia emessi da Banca d'Italia potranno essere versati solo con la modalità di negoziazione "al dopo incasso", cioè con accredito sul conto corrente e disponibilità delle somme soltanto dopo l'effettivo incasso del titolo.	
DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE	**Assegni bancari altri istituti/assegni postali**	
	Sportello (di Banca Mediolanum)	Alle ore 18:00 del 4° giorno lavorativo successivo alla data del versamento
	ATM evoluto (di Banca Mediolanum)	Non disponibile

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

Tenuta del conto (spese diverse dal canone annuo) **Euro 0**

Remunerazione delle giacenze **Vedi Interessi Creditori**

Eventuali successive promozioni riguardanti il tasso creditore saranno di volta in volta rese note nel "Documento Promozioni" disponibile sul sito www.bancamediolanum.it e presso i Consulenti Finanziari.
Gli importi degli interessi sono calcolati secondo l'anno civile.
Eventuali interessi creditori sono calcolati, esigibili e quindi accreditati sul conto corrente il 31.12 dell'anno in cui sono maturati. Nel caso di chiusura definitiva del rapporto tali interessi sono immediatamente calcolati, esigibili e quindi accreditati sul conto corrente.

Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico
Non previste.

Mancato pagamento di somme divenute esigibili da parte della Banca (gli interessi di mora sono automaticamente applicati sulle somme di interessi debitori esigibili e non pagati decorsi 15 giorni dalla data di esigibilità.)

Tasso di mora su interessi debitori esigibili e non pagati	0,00%

Valute su versamenti e prelevamenti

Versamento contanti, assegni bancari e circolari di Banca Mediolanum	Giorno dell'operazione
Versamento assegni bancari di altre banche/assegni postali	3 giorni lavorativi
Versamento assegni circolari di altre banche/vaglia postali	1 giorno lavorativo
Versamento tramite bollettino postale	Non previsto
Prelievo tramite assegno bancario	Non previsto
Prelievo di contante tramite la carta di debito Mediolanum Card	Giorno dell'operazione

Altro

Oneri vari per il Cliente	
Riga su estratto conto	0,00
Invio documento di sintesi al 31/12	0,00
Cambio convenzione (variazione tipologia conto corrente)	0,00
Pratiche di successione rapporti di c/c	51,65
Rilascio certificazioni/Attestazioni fuori standard (10)	25,82
Recupero spese di affrancatura (per spedizione)	0,50
Riconoscimento del saldo residuo del conto estinto – tramite bonifico – SEPA (SCT) e bonifico – extra SEPA – tramite assegno	 0,00 5,00
Periodicità di invio estratto conto	Trimestrale (salvo diversa periodicità richiesta dal cliente)
Invio documento di sintesi alla chiusura del rapporto	0,00
Estinzione del conto corrente	0,00

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

RECESSO E RECLAMI

Recesso del cliente dal contratto concluso a distanza

Il Cliente, nel caso di contratto concluso con tecniche di comunicazione a distanza, potrà recedere, senza penali e senza indicarne il motivo, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto oppure – se successivo – dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo.

Il recesso può essere effettuato secondo le modalità sotto riportate fermo restando che in caso di invio di raccomandata la stessa si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini sopra indicati. L'avviso di ricevimento non è, comunque, condizione essenziale per provare l'esercizio del diritto di recesso.

Nel caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di un principio di esecuzione, 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.

L'efficacia del contratto, limitatamente alle pattuizioni che regolano la prestazione 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 per l'esercizio del diritto di recesso, salvo che il Cliente, mediante adesione alla proposta contrattuale della Banca, abbia richiesto l'avvio della prestazione dei suddetti Servizi. Resta in ogni caso ferma la possibilità per il Cliente di richiedere, contestualmente alla sottoscrizione del Contratto, mediante apposita comunicazione scritta indirizzata alla Banca, che l'esecuzione dei Servizi di Investimento abbia inizio solo decorso il periodo di 14 giorni previsto per l'esercizio del diritto di recesso.

Recesso del Cliente dal contratto e chiusura del Conto Corrente

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto. Il recesso del Cliente riguarda congiuntamente tutti i Servizi regolati dal Contratto ed è efficace decorsi 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione da parte della Banca. Resta ferma la possibilità per il cliente di recedere anche da singoli servizi bancari attivati (purché diversi dal servizio di pagamento relativo al bonifico), senza che ciò determini il recesso dall'intero Contratto.

Il Cliente può esercitare il recesso attraverso:

- una comunicazione scritta firmata dall'intestatario del conto corrente 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;
- la compilazione e firma del "Modulo di chiusura del conto" da trasmettere alla Banca anche per il tramite del Consulente Finanziario. Il modulo di chiusura del conto è disponibile presso il proprio Consulente Finanziario, presso le succursali della Banca oppure può essere richiesto contattando il Banking Center;
- la funzionalità on-line di richiesta di chiusura del conto disponibile nell'App Mediolanum o nell'area riservata del sito internet della Banca che prevede l'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata (FEA), oppure altre funzionalità analoghe che la Banca potrà in futuro mettere a disposizione. La Banca darà comunicazione di tali ulteriori funzionalità, nonché di eventuali modifiche o revoche di quelle già esistenti;
- l'invio di una e-mail dall'indirizzo PEC del Cliente, dallo stesso firmata digitalmente, all'indirizzo PEC della Banca bancamediolanum@pec.mediolanum.it.

Avvertenza: Qualora al conto corrente sia collegato un deposito titoli, ai fini della chiusura del conto è necessario che il deposito titoli sia previamente liberato da tutte le posizioni in essere. Il Cliente dovrà impartire alla Banca le opportune istruzioni per la vendita o il trasferimento degli strumenti finanziari o dei valori depositati. La mancata ricezione di tali istruzioni impedisce la chiusura del conto corrente.

Recesso della Banca

La Banca può recedere dal Contratto in qualunque momento dandone comunicazione per iscritto al Cliente con un preavviso di 60 (sessanta) giorni di calendario, decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Qualora vi sia un giustificato motivo, la Banca può altresì recedere dal Contratto anche senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Cliente, mediante lettera raccomandata A/R o a mezzo telegramma.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 nr. 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente". Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici

giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento" nella sezione "Trasparenza" sul sito internet della Banca oppure presso i Consulenti Finanziari, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City – Basiglio (MI).

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca anche per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Ennio Doris – 20079 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica ufficioreclami@pec.mediolanum.it oppure ufficioreclami@mediolanum.it oppure tramite sito internet – sezione messaggi/Reclami – o via fax al numero 02.9049.2649.

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

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

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

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

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

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

GLOSSARIO

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Commissione di istruttoria veloce	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.

Commissione onnicomprensiva	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata del fido. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
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.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
Opzione BEN	Modalità di addebito degli oneri relativi a bonifici, ove sono a carico del beneficiario sia le spese della banca dell'ordinante che le spese della banca del beneficiario e di eventuali banche intermediarie.
Opzione OUR	Modalità di addebito degli oneri relativi a bonifici ove sono a carico dell'ordinante tutte le spese, incluse quelle della banca beneficiaria e di eventuali banche intermediarie. Il beneficiario riceve l'esatto importo del bonifico senza deduzione di spese. La banca del beneficiario richiederà successivamente le spese alla banca ordinante che si rivarrà sul proprio cliente.
Opzione SHA	Modalità di addebito degli oneri relativi a bonifici ove le spese sono ripartite tra ordinante e beneficiario. All'ordinante e al beneficiario vengono addebitati i costi previsti dal proprio istituto mentre le spese della banca del beneficiario e di eventuali banche intermediarie vengono pagate dal beneficiario.
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente. Per Banca Mediolanum rientrano in questa fattispecie il Bonifico Programmato e il Bonifico Ricorrente.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Rilascio di una carta di credito	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente.
Rilascio di una carta di debito	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
Spesa per singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.

Sportelli convenzionati	Strutture di altre aziende di credito o di altre società per il tramite delle quali la Banca rende disponibili al cliente specifici servizi (per es. versamento assegni, contanti ecc.), nell'ambito di apposite convenzioni o contratti stipulati dalla Banca con le predette aziende/società.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Tenuta del conto	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sul versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.