

FOGLIO INFORMATIVO DEL CONTO CORRENTE OFFERTO AI CONSUMATORI

Conto Corrente MEDIOLANUM FREEDOM PIÙ PROFESSIONAL

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 600.669.028,40 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 al numero verde: 800.107.107.

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

Nome e Cognome/Ragione Sociale

Sede

Telefono/e-mail

Iscrizione ad Albi o elenchi

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco

Qualifica

CHE COS'È IL 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, domiciliazione delle bollette, 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.

Con specifico riferimento ai conti per Liberi Professionisti e Ditte individuali cd. "Conti Professional", rappresentano un utile strumento per i Clienti che necessitano di gestire in modo separato le esigenze finanziarie della propria attività da quelle private o della propria famiglia. L'apertura di un conto corrente "Professional" può essere effettuata solo da ditte individuali e liberi professionisti - persone fisiche non private.

Per i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere indicato il conto di base; chiedi o si procuri il relativo foglio informativo.

La Guida pratica al conto corrente, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, 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 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.

MEDIOLANUM FREEDOM PIÙ PROFESSIONAL

CONDIZIONI ECONOMICHE (valori espressi in euro)

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue 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, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla Banca nello stesso estratto conto.

		PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE (valori espressi in euro)	
SPESE FISSE	Tenuta del conto	Spese per l'apertura del conto	0,00
		Canone annuo per tenuta del conto per giacenza media giornaliera conto corrente inferiore a euro 15.000 (1) e contestuale patrimonio gestito inferiore ad euro 30.000 (2)	90,00
		Canone annuo per tenuta del conto per giacenza media giornaliera conto corrente superiore a euro 15.000 (1)	0,00
		Canone annuo per tenuta del conto per patrimonio gestito superiore ad euro 30.000 (2)	0,00
		Numero di operazioni incluse nel canone di tenuta del conto	Illimitate
	Servizi di pagamento	Spese annue per conteggio interessi e competenze	0,00
	Servizi di pagamento	Rilascio di una carta di debito Mediolanum Card	0,00
		Rilascio di una carta di credito monofunzione Mediolanum Credit Card	40,00 (canone gratuito primo anno di emissione carta)
		Rilascio di una carta di credito monofunzione Mediolanum Credit Card Prestige	80,00 (canone gratuito primo anno di emissione carta)
		Rilascio moduli assegni bancari (3) - numero assegni gratuiti per ogni anno solare - costo assegni successivi	10 0,50
		Rilascio moduli di assegni bancari liberi o trasferibili	Imposta di bollo di 1,50 euro per ogni assegno
	Home Banking	Canone annuo per Internet Banking/Phone Banking/Mobile	0,00

SPESE VARIABILI	Gestione Liquidità	Invio estratto conto mensile (su richiesta)		
		- cartaceo	0,77	
		- on-line	0,00	
		Invio estratto conto trimestrale		
		- cartaceo	1,00	
	- on-line	0,00		
	Invio estratto conto cartaceo al 31/12		0,00	
	Invio estratto conto alla chiusura del rapporto			
	- cartaceo	0,00		
	- on-line	0,00		
	Documentazione relativa a singole operazioni (su richiesta) (4)			
	- cartacea	5,16		
	- telematica	0,00		
	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 in Italia		0,00
		Bonifico - SEPA in euro (SCT) (5) (6) con addebito in c/c tramite		
		- internet	0,00	
		- telefono	0,00	
		- cartaceo	0,00	
Bonifico - SEPA in divisa (6) (7) con addebito in c/c tramite				
- internet		7,00		
- telefono		10,00		
- cartaceo		10,00		
Bonifico - extra SEPA in euro o in divisa (6) (8) con addebito in c/c tramite				
- internet	7,00			
- telefono	10,00			
- cartaceo	10,00			
Ordine permanente di bonifico in uscita con addebito in c/c		0,00		
Addebito diretto		0,00		
Ricarica Carta prepagata PostePay (9) Mediolanum Money Service online o tramite Banking Center e sito di Banca Mediolanum		2,00		
Ricarica Carta prepagata Mediolanum Prepaid Card online o tramite Banking Center e sito di Banca Mediolanum		1,00		
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditorii	Tasso creditore annuo nominale su importi fino a euro 15.000 (giacenza media trimestrale infruttifera)	0,00%	
		Tasso creditore annuo nominale sugli importi eccedenti la giacenza media trimestrale infruttifera di euro 15.000,00 e fino ad un massimo di euro 1.000.000,00	0,05% (al lordo della ritenuta fiscale del 26%)	

FIDI E SCONFINAMENTI	Fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (10)	Per maggiori informazioni consultare il documento "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori" e il "Foglio Informativo" relativo al fido
		Commissione omnicomprensiva di messa a disposizione fondi (CMDf)	Per maggiori informazioni consultare il documento "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori" e il "Foglio Informativo" relativo al fido
	Sconfinamento extra fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (10)	Per maggiori informazioni consultare il documento "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori" e il "Foglio Informativo" relativo al fido
		Commissione di Istruttoria Veloce (CIV) (11)	0,00
	Sconfinamento in assenza di fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (10)(12)	Euribor 3 mesi 360 + 9,00%.
		Commissione di Istruttoria Veloce (CIV) (11)	0,00
DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE	Contanti/Assegni circolari stessa banca		
	- Sportello		Immediata
	- ATM evoluto (di Banca Mediolanum)		- In caso di contanti: data versamento (solo se versato entro le 16) - In caso di assegni circolari: alle 18 del giorno lavorativo del versamento (solo se versato entro le 16)
	- Sportelli convenzionati (compresi gli ATM evoluti di Banca Intesa Sanpaolo S.p.A.)		- In caso di contanti: immediata dalla data di registrazione in conto B.Med. - In caso di assegni circolari: alle 18 del 4° giorno lavorativo successivo alla data di registrazione in conto B.Med.
	- Esercenti Convenzionati (Mooney) per il solo versamento di contante		Immediata
	Assegni bancari altre filiali		
	- Sportello		Immediata
	- ATM evoluto (di Banca Mediolanum)		Alle 18 della giornata lavorativa del versamento (solo se versato entro le 16)
	- Sportelli convenzionati (compresi gli ATM evoluti di Banca Intesa Sanpaolo S.p.A.)		Alle 18 del 4° giorno lavorativo successivo alla data di registrazione in conto B.Med.
	Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia/vaglia postali		
	- Sportello		Alle 18 del 3° giorno lavorativo successivo alla data del versamento
	- ATM evoluto (di Banca Mediolanum)		Alle 18 del 3° giorno lavorativo successivo alla data del versamento (solo se versato entro le 16)
	- Sportelli convenzionati (compresi gli ATM evoluti di Banca Intesa Sanpaolo S.p.A.)		Alle 18 del 4° giorno lavorativo successivo alla data di registrazione in conto B.Med.
	Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia/vaglia postali		
	- Sportello		Alle 18 del 4° giorno lavorativo successivo alla data del versamento
	- ATM evoluto (di Banca Mediolanum)		Alle 18 del 4° giorno lavorativo successivo alla data del versamento (solo se versato entro le 16)
	- Sportelli convenzionati (compresi gli ATM evoluti di Banca Intesa Sanpaolo S.p.A.)		Alle 18 del 4° giorno lavorativo successivo alla data di registrazione in conto B.Med.
	OPERAZIONI EFFETTUATE TRAMITE SPORTELLI CONVENZIONATI	Spesa per operazione effettuata tramite gli sportelli convenzionati (13)	
Oneri fiscali per l'accesso all'operatività presso gli sportelli ATM evoluti di Banca Intesa Sanpaolo S.p.A. per ogni intestatario abilitato (14)			16,00 una tantum

OPERAZIONI EFFETTUATE TRAMITE ESERCENTI CONVENZIONATI (MOONEY)*	Spesa per operazione effettuata presso gli esercenti convenzionati (Mooney) tramite applicazione Mobile: - versamento di contante - prelievo di contante	Euro 2,50 Euro 2,50
	Importo del prelievo di contante (multipli di 5,00 euro): - minimo per singola operazione - massimo per singola operazione - massimo giornaliero cumulabile - massimo mensile cumulabile	Euro 25,00 Euro 250,00 Euro 250,00 Euro 5.000,00
	Importo del versamento di contante: - minimo per singola operazione - massimo per singola operazione - massimo giornaliero cumulabile - massimo mensile cumulabile	Euro 25,00 Euro 999,00 Euro 999,00 Euro 4.999,00
	(*) Il servizio è attivabile e disponibile esclusivamente tramite applicazione Mobile di Banca Mediolanum.	

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca (www.bancamediolanum.it).

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

Per sapere quanto può costare il fido è necessario consultare il documento "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori", per importi pari o inferiori a 75.000 euro, disponibile presso gli Uffici dei Family Banker, e il "Foglio Informativo" relativo al fido, per importi superiori a 75.000 euro, disponibile nella Sezione "Trasparenza" del sito www.bancamediolanum.it o presso gli Uffici dei Family Banker.

- (1) Non contribuiscono al calcolo della giacenza media giornaliera, ai fini dell'azzeramento del canone, le somme vincolate.
- (2) Ai fini della valorizzazione del patrimonio del cliente si considera la somma del controvalore al 31/12 degli investimenti in prodotti di 'Risparmio Gestito' per i quali gli intestatari del conto corrente sono anche primi intestatari del/degli investimento/i. S'intendono per prodotti di 'Risparmio Gestito': 1. Fondi comuni di investimento; 2. Polizze Vita: (i) Unit Linked, (ii) le riserve matematiche delle Polizze Index Linked e delle Polizze tradizionali; 3. Gestioni Patrimoniali in Fondi (GPF); 4. Obbligazioni Strutturate e Certificati della famiglia Mediolanum MedPlus; 5. Prodotti Previdenziali: (i) TaxBenefit New (TBN), (ii) Previgest Fund Mediolanum e (iii) Polizza MyPension (componente TaxBenefit).
- (3) I clienti che hanno sottoscritto il conto corrente mediante tecniche di comunicazione a distanza (on-line) e senza l'assistenza di un Consulente Finanziario potranno richiedere il rilascio moduli di assegni solo tramite un Consulente Finanziario e soltanto dopo che la Banca avrà comunicato loro l'inizio della prestazione dei servizi.
- (4) Es.: copia assegno bancario, estratto conto e altri documenti
- (5) Il Bonifico - SEPA - (SCT) 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.abi.it/Pagine/Mercati/Sistemipagamento/Sepa/Sepa.aspx>.
- (6) Limite massimo giornaliero per ogni singolo intestatario del conto corrente dei bonifici o giroconti, bonifici SEPA e bonifici extra SEPA in uscita disposti tramite internet (comprensivo anche delle transazioni in uscita del Servizio Plick):
50.000 Euro diminuibile o aumentabile tramite internet o contattando il Banking Center. La Banca si riserva, a propria discrezione, la concessione dell'aumento del massimale nel rispetto delle norme in tema di sicurezza dei pagamenti disposti tramite internet;
10.000 Euro diminuibile tramite internet o contattando il Banking Center, per i clienti che hanno sottoscritto il conto corrente mediante tecniche di comunicazione a distanza (on-line) e che non hanno un Family Banker.
Limite massimo giornaliero per ogni singolo intestatario del conto corrente dei bonifici SEPA in uscita disposti per il tramite di una Terza Parte:
10.000 Euro diminuibile o aumentabile tramite internet o contattando il Banking Center. La Banca si riserva, a propria discrezione, la concessione dell'aumento del massimale nel rispetto delle norme in tema di sicurezza dei pagamenti disposti tramite internet;
10.000 Euro diminuibile tramite internet o contattando il Banking Center, per i clienti che hanno sottoscritto il conto corrente mediante tecniche di comunicazione a distanza (on-line) e che non hanno un Family Banker.
Le medesime condizioni economiche praticate per i bonifici eseguiti direttamente tramite Banca Mediolanum sono applicate in caso di bonifici richiesti tramite PISP.
- (7) 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).
- (8) 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).

(9) La funzionalità della Carta, emessa da Poste Italiane S.p.A., permette di avere la disponibilità della somma ricaricata in tempo reale; si intende esclusa la possibilità di ricarica di Carte prepagate PostePay diverse dalle Mediolanum Money Service.

(10) 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.

(11) La Commissione di Istruttoria Veloce (CIV) verrà applicata trimestralmente, per un massimo di 3 addebiti a trimestre su uno stesso rapporto, 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 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.

(12) Il tasso debitore è calcolato sulla base della rilevazione dell'Euribor 3 mesi 360 effettuata l'ultimo giorno lavorativo precedente il trimestre solare di riferimento e si applica per il trimestre successivo. (Per giorni lavorativi si intendono i giorni feriali escluso il sabato).

(13) Per i versamenti di assegni circolari unitamente a contanti sono applicate le stesse condizioni previste per gli assegni circolari.

(14) Operatività prevista per i soli clienti liberi professionisti.

(15) Resta espressamente inteso che qualora la misura degli interessi di mora, anche tenuto conto di eventuali ulteriori oneri o spese da applicarsi congiuntamente ad essi, dovesse superare, anche in un momento successivo a quello di perfezionamento del presente Contratto, il tasso soglia protempore vigente fissato ai sensi della L.7/3/1996, n. 108 ed event. Succ. mod. e int, la misura di detti interessi (tenuto conto anche degli oneri e spese eventualmente applicabili) sarà automaticamente ricondotta al tasso soglia protempore vigente.

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

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

Spese tenuta conto (spese diverse dal canone annuo)

Euro 0

Remunerazione delle giacenze

Vedi Interessi Creditori

Eventuali successive promozioni riguardanti il tasso creditore sugli importi eccedenti la giacenza media annuale infruttifera di Euro 15.000 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.

Gli 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.

Non è prevista la remunerazione di giacenze superiori a euro 1.000.000,00.

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). (15)

Tasso di mora su interessi debitori esigibili e non pagati	Euribor a 3 mesi 360 + 9%
--	---------------------------

Valute su versamenti e prelevamenti

Versamento contanti, assegni bancari e circolari di Banca Mediolanum	Il 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 di contante tramite assegno bancario	Data di emissione
Prelievo di contante tramite la carta di debito Mediolanum Card	Giorno dell'operazione

Valute su versamenti e prelevamenti tramite sportelli convenzionati

Versamento contanti presso lo sportello convenzionato e/o ATM evoluto di Banca Intesa Sanpaolo S.p.A.	1 giorno lavorativo dalla data di versamento
Versamento assegni bancari/assegni postali presso lo sportello convenzionato e/o ATM evoluto di Banca Intesa Sanpaolo S.p.A.	3 giorni lavorativi dalla data di versamento
Versamento assegni circolari/vaglia postali presso lo sportello convenzionato e/o ATM evoluto di Banca Intesa Sanpaolo S.p.A.	1 giorno lavorativo dalla data di versamento
Versamento assegni versati (tutte le tipologie) resi insoluti	Giorno di valuta del versamento

Prelievo di contante e assegni circolari (con preventiva prenotazione)	Giorno della prenotazione
--	---------------------------

Valute su versamenti e prelievi tramite Esercenti Convenzionati (Mooney)

Versamento di contante tramite applicazione Mobile	Giorno dell'operazione
Prelievo di contante tramite applicazione Mobile	Giorno dell'operazione

Altro

Oneri vari per il Cliente	
Riga su estratto conto	0,00
Invio documento di sintesi al 31/12	0,00
Blocco, ammortamento e riemissione di assegni circolari	10,33
Cambio convenzione	10,00
Pratiche di successione rapporti di c/c	51,65
Rilascio certificazioni/Attestazioni fuori standard (16)	25,82
Recupero spese di affrancatura (per spedizione)	0,50
Riconoscimento del saldo residuo del conto estinto - tramite bonifico - SEPA e bonifico - extra SEPA - tramite assegno	0,00 5,00
Periodicità di invio estratto conto	Trimestrale (salvo diversa periodicità richiesta dal cliente)
Imposta di bollo su estratto conto persone fisiche	Secondo la normativa pro tempore vigente
Invio documento di sintesi alla chiusura del rapporto	0,00
Estinzione del conto corrente	0,00

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto. Il recesso del Cliente è efficace decorsi 10 giorni lavorativi dal momento in cui la Banca ne riceve comunicazione scritta da effettuarsi mediante invio di lettera raccomandata A/R o a mezzo telegramma al seguente indirizzo: Banca Mediolanum S.p.A. - Palazzo Meucci Via Ennio Doris - 20079 Basiglio Milano 3.

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

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 Bancario Finanziario);
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

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

Risoluzioni online delle controversie

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

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.
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.