



FOGLIO INFORMATIVO

ASSEGNI ESTERI

Informazioni sulla banca

Mediobanca Banca di Credito Finanziario S.p.A., con sede legale in Piazzetta Enrico Cuccia n. 1, 20121 Milano, capitale sociale sottoscritto e versato pari ad Euro 442.283.970,00, codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza, Brianza, Lodi: 00714490158, iscritta al R.E.A. al n. MI 343508, aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia, iscritta all'Albo delle Banche, Capogruppo del Gruppo Bancario Mediobanca iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 1063. Ufficio per le relazioni con la clientela: Piazzetta Enrico Cuccia n. 1, 20121 Milano. Email: infoclientiprivate@mediobanca.com. PEC: mediobanca@pec.mediobanca.it. Sito web: www.mediobanca.com.

Cos'è il servizio di incasso assegni esteri (cash letter)

Il servizio permette di incassare assegni tratti su di una banca estera e gli assegni tratti su banche italiane emessi in divise diverse dall'Euro.

Gli assegni esteri saranno accreditati al dopo incasso: ovvero successivamente all'effettivo incasso della somma da parte della Banca.

È opportuno ricordare che le modalità ordinarie di trattamento di un assegno e i requisiti e gli effetti del protesto possono differire anche in maniera sostanziale tra un Paese e l'altro ed è comunque facoltà della Banca applicare diverse modalità operative dopo aver valutato ciascuna singola richiesta di incasso assegni.

Fatte salve tutte le norme conosciute in tema di negoziazione titoli di credito, ivi compresi quindi i controlli formali e di merito sulla bontà del cedente, il cliente presenterà allo sportello l' assegno corredato del previsto modulo compilato.

Gli assegni presentati devono essere completi di tutti i requisiti previsti dalla legge. È cura del cliente, assistito se necessario dall'operatore di filiale, controllarne la completezza (presenza di: data e luogo di emissione, nome del prenditore, firme di traenza, ecc.) e la regolarità formale prima che i titoli siano inviati agli uffici operativi della Banca che valuteranno le singole richieste.

La Banca applica le condizioni economiche infra previste.

I rischi

Sono a carico del cliente le eventuali conseguenze dannose derivanti da cause non imputabili alla Banca tra le quali vengono ricomprese solo in via esemplificativa: le indicazioni erronee sul titolo, le irregolarità dei titoli, le cause di forza maggiore.

Ulteriori rischi sono rappresentati da possibili variazioni in senso sfavorevole al cliente delle condizioni economiche e contrattuali e dal c.d. rischio di cambio legato alle variazioni di prezzi della divisa diversa dall'Euro in caso di impagato.

Inoltre, l' assegno negoziato dal cliente può essere restituito insoluto (impagato) per mancanza fondi, per irregolarità, per falsità, per contraffazione oppure per l'applicazione di disposizioni di legge nel Paese della banca trassata (es. stop payment ovvero blocco su richiesta del traente avvenuto anche in data successiva a quella di accredito sul conto del cliente).

Riserva di accettazione

Per il regolamento e/o il finanziamento di tutte le operazioni con l'estero, valutarie o in cambi di qualsivoglia natura, la Banca, in occasione di ciascuna singola richiesta o contratto ovvero di ciascuna applicazione a valere su contratti in essere, si riserva il diritto di non accettare l'incarico di eseguire operazioni/transazioni d'ordine a favore di taluni Paesi o nominativi, compreso il cliente, in accordo con quanto stabilito dalla



normativa nazionale ed internazionale tempo per tempo vigente (con particolare riferimento a provvedimenti di embargo internazionale di merci o altre sanzioni di natura finanziaria nei confronti di Paesi, Governi o entità estere di altra natura), ovvero in base al profilo di rischio applicabile tempo per tempo al cliente.

Inoltre, onde consentire alla Banca di verificare se la transazione richiesta o ricevuta sia conforme o meno alle disposizioni e alle politiche di cui sopra, la Banca si riserva la facoltà di richiedere al cliente documentazione ulteriore atta a meglio individuarne le relative caratteristiche o finalità, in mancanza della quale la Banca si troverà nella condizione di dover rifiutare comunque la transazione, senza ulteriori verifiche.

In ogni caso, la Banca fornirà al cliente tempestiva informazione sull'eventuale rifiuto di operare nel senso richiesto, senza necessità di ulteriori specifiche, rimossa ogni eccezione in merito da parte del cliente.

Principali condizioni economiche

Tutte le suddette condizioni economiche sono indicate nella loro misura massima, salvo diversa indicazione.

	Disponibilità	Valute
Presentazione all'incasso di assegni esteri	<ul style="list-style-type: none">♦ importo fino a € 500.000,00 (o di equivalente controvalore in altre divise) trattati al Dopo Incasso (<u>ossia solo dopo l'effettivo incasso delle somme da parte della Banca</u>);♦ importo superiore a € 500.000,00 (o di equivalente controvalore in altre divise) trattati sulla base di specifici accordi tra la Banca e il cliente (che potranno dipendere a titolo esemplificativo dall'importo dell'assegno, dalla banca trassata e dalla divisa). <p>E' comunque facoltà della Banca, a suo insindacabile giudizio, applicare una diversa modalità di trattamento per singoli assegni.</p>	Corrispondente alla data di disponibilità

(*) Per assegni esteri si intendono gli assegni tratti su di una banca insediata all'estero e gli assegni tratti su banche italiane emessi in divise diverse dall'Euro.

Altre condizioni economiche

Spese di incasso assegni esteri	€ 50,00 ad assegno versato (oltre ad eventuali commissioni / spese reclamate da banche terze)
Spese per le comunicazioni di trasparenza	nessuna
Tariffa annua per il servizio di domiciliazione corrispondenza presso le Sedi	€ 50 per ogni contratto sottoscritto
Spese per ricevere copia del Contratto	nessuna

Legenda

Dopo Incasso	La Banca rende disponibile e accredita sul conto del cliente l'importo dell'assegno successivamente all'effettivo incasso della somma da parte della Banca stessa.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Spese comunicazioni di trasparenza	Spese che la Banca applica ogni volta che invia una comunicazione ai sensi della normativa sulla trasparenza bancaria secondo il canale di comunicazione stabilito nel contratto.

Recesso e reclami



Recesso dal contratto

Il Cliente può recedere dallo stesso o dai singoli rapporti disciplinati dalle Sezioni che seguono in qualsiasi momento, con comunicazione scritta senza necessità di preavviso e senza spese di chiusura.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale: 60 giorni

Clausole contrattuali del Contratto che riguardano i tempi massimi per la chiusura del rapporto

Sez. I - Condizioni Generali relative al rapporto Banca-Cliente

Art. 17 Durata e scioglimento del contratto (recesso, clausola risolutiva espressa)

1. Il presente contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente può recedere dallo stesso o dai singoli rapporti disciplinati dalle Sezioni che seguono in qualsiasi momento, con comunicazione scritta senza necessità di preavviso e senza spese di chiusura. La Banca può recedere dal contratto ovvero dai singoli rapporti disciplinati dalle Sezioni che seguono con comunicazione scritta da inviare con un preavviso di almeno 10 giorni, fatto salvo quanto diversamente stabilito nelle Sezioni che seguono. Se le Parti hanno concordato l'impiego dello strumento informatico, i termini per l'esercizio del diritto di recesso decorrono dalla ricezione della comunicazione. In caso di recesso, al Cliente non verrà addebitata alcuna penalità, fermo restando il suo obbligo di rimborsare alla Banca le spese derivanti dall'esecuzione delle relative operazioni. In seguito al recesso dal contratto nessuna ulteriore operazione potrà più essere regolata nel conto corrente bancario e tutti i rapporti disciplinati nelle successive sezioni del presente contratto, oltre che ogni eventuale ulteriore rapporto di finanziamento in essere diverso dagli affidamenti in conto corrente, si estinguono. La liquidazione ed il pagamento del saldo del conto corrente, verranno effettuati dalla Banca, in caso di saldo positivo, entro un termine massimo di 60 giorni; ove il recesso dal contratto comporti la liquidazione di titoli illiquidi o di ridotta, ovvero non agevole, liquidabilità, il termine massimo si intende di 120 giorni. Uguale termine di 60 giorni si applicherà al pagamento del predetto saldo, ove negativo per il Cliente.
2. La Banca inoltre:
 - I. potrà, con comunicazione scritta, risolvere il presente contratto - ovvero anche singoli rapporti delle singole Sezioni - ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., in caso di inadempimento da parte del Cliente anche ad uno solo degli obblighi ad esso derivanti dal contratto stesso e, tra gli altri, in particolare:
 - a. se il Cliente non versa le somme richieste per il "versamento dei margini" ove previsto;
 - b. se il Cliente non paga alla Banca le commissioni e le spese previste nel presente contratto;
 - c. se il Cliente non paga gli interessi;
 - II. avrà facoltà di recedere dal contratto, con effetto immediato, dandone comunicazione scritta, qualora:
 - a. il Cliente sia divenuto insolvente;
 - b. nei confronti del Cliente sia stata depositata istanza di fallimento o egli sia sottoposto ad altra procedura concorsuale, anche non giudiziale, avente analogo effetto;
 - c. il Cliente persona giuridica sia stato posto in liquidazione o si sia verificata una causa di scioglimento dello stesso;
 - d. il Cliente abbia operato cessione di beni ai creditori o abbia proposto ai creditori altre forme di sistemazione della propria posizione debitoria, in generale o per una significativa parte dei crediti.
 - III. recederà dal Contratto ove il Cliente ometta di fornire, sotto la propria responsabilità, tutte le informazioni necessarie e aggiornate per consentire alla Banca di adempiere agli obblighi di adeguata verifica in relazione ai



rapporti ed alle operazioni in essere con la Banca, ai sensi della vigente normativa in materia di antiriciclaggio.

In tal caso, ove il Cliente non metta la Banca nelle condizioni di effettuare o completare la predetta adeguata verifica, la Banca stessa:

- a. si asterrà dall'effettuare l'operazione eventualmente in corso così come dal continuare i rapporti disciplinati dal presente Contratto, fermo quanto segue;
- b. procederà alla restituzione al Cliente delle relative disponibilità finanziarie e il rapporto si intenderà estinto;
- c. ai fini di quanto previsto sub b., richiederà al Cliente, con apposita comunicazione scritta, di indicare entro 60 giorni gli estremi dei conti su cui effettuare la restituzione delle disponibilità finanziarie esistenti presso la Banca. Nell'attesa, sul rapporto saranno consentite le sole operazioni necessarie per l'adempimento di obbligazioni del Cliente o giunte a scadenza, oltre agli addebiti ed accrediti già disposti in via continuativa e viene disposta revoca dell'eventuale convenzione di assegno, con obbligo del Cliente di restituire i relativi moduli di assegno, e conseguentemente rifiuterà ogni pagamento di eventuali assegni tratti sul conto del Cliente. In caso di mancata restituzione di moduli di assegno, la Banca effettuerà la segnalazione alla sezione centrale dell'archivio degli assegni bancari e postali di cui all'art. 10-bis della L. 386/1990 e successive modifiche ed integrazioni;

Decorsi i suddetti 60 giorni, il Cliente non potrà effettuare alcuna operazione (ivi incluse le operazioni sub c.). Di tale effetto la Banca darà informativa ai terzi interessati.

Ove il Cliente ometta di comunicare alla Banca gli estremi sub. c, le suddette disponibilità finanziarie saranno trasferite e depositate presso un conto infruttifero, aperto d'iniziativa della Banca a nome del Cliente.

3. In ogni caso di scioglimento del contratto, la Banca, se lo riterrà opportuno, potrà sospendere l'esecuzione degli ordini, procedere alla liquidazione anticipata delle operazioni in corso e adottare tutte le misure opportune ai fini dell'adempimento delle obbligazioni derivanti da operazioni poste in essere per conto del Cliente, senza pregiudizio di qualsiasi altro rimedio o del risarcimento degli eventuali danni.

Sez. II Conto corrente bancario

Art. 12 Recesso

1. Il Cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione per iscritto, senza preavviso e senza spese di chiusura, dal contratto di conto corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. Analoga facoltà di recesso ha la Banca, ma (i) con preavviso di almeno 10 giorni, con riferimento alla convenzione di assegno, (ii) con un preavviso di 2 mesi per il rapporto di conto corrente a cui sono strettamente connessi i servizi di pagamento. Il recesso dal contratto provoca gli effetti di cui all'art. 17, comma 1 della Sezione I - *Condizioni generali relative al rapporto Banca-Cliente*.
2. Qualora la Banca receda dal contratto di conto corrente, essa non è tenuta a eseguire gli ordini ricevuti in, e a pagare gli assegni tratti con, data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al comma precedente. Ove il recesso riguardi soltanto la convenzione di assegno, la Banca è tenuta a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella indicata. Resta salvo ogni diverso effetto della revoca dell'autorizzazione ad emettere assegni disposta ai sensi dell'art. 9 della legge 15 dicembre 1990, n. 386 e successive integrazioni e/o modificazioni.
3. Qualora il Cliente receda dal contratto di conto corrente, la Banca, fermo restando quanto disposto al comma precedente, non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti né a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al primo



- comma del presente articolo; ove il recesso riguardi soltanto la convenzione di assegno, la Banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella indicata.
4. In deroga a quanto previsto nel primo e nel terzo comma del presente articolo, il Cliente, nell'esercitare il diritto di recedere dal contratto, può per iscritto - al fine di disciplinare secondo le proprie esigenze gli effetti del recesso sugli ordini impartiti e sugli assegni tratti - comunicare alla Banca un termine di preavviso, ovvero indicare alla Banca stessa gli ordini e gli assegni che intende siano onorati, purché impartiti o tratti in data anteriore al momento in cui il recesso medesimo è divenuto operante.
 5. L'esecuzione degli ordini e il pagamento degli assegni di cui ai commi precedenti vengono effettuati dalla Banca entro i limiti di capienza del conto.
 6. Il recesso dalla convenzione di assegno, esercitato da uno dei cointestatari o dalla Banca nei confronti di uno dei cointestatari, lascia integra la convenzione verso gli altri cointestatari, qualora sia prevista la facoltà per i cointestatari di compiere azioni separatamente.

Clausole contrattuali del Contratto Online Banking che riguardano il DIRITTO DI RECESSO SPETTANTE AL CLIENTE E ALLA BANCA

Art. 13, Recesso e risoluzione del Contratto

- 13.1 Il Contratto è a tempo indeterminato e ciascuna delle parti ha facoltà di recedere in qualunque momento con preavviso di almeno 15 giorni mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo lettera raccomandata A/R, ferma in ogni caso la facoltà per la Banca di recedere senza preavviso, con effetto immediato e dandone comunicazione scritta al Cliente in caso di:
- i. giustificato motivo;
 - ii. qualora, per cause di forza maggiore o per motivi derivanti da iniziative e da eventi riferibili alla gestione dei sistemi informatici e di trasmissione dei dati utilizzati, l'erogazione del Servizio Online Banking si rendesse impossibile o ottenibile a condizioni sostanzialmente difformi da quelle prescritte nel Contratto;
 - iii. qualora il Cliente risulti inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni previste dal presente Contratto o da quelle previste nel Contratto per la Prestazione di Servizi Bancari e di Investimento o in ogni caso dalla disciplina applicabile ai rapporti per i quali il Servizio Online Banking risulta attivato;
 - iv. nella eventualità in cui il Cliente utilizzi o abbia utilizzato il Servizio Online Banking in violazione di una qualsiasi norma di legge o secondaria applicabile.
- 13.2 In tali suddette ipotesi la Banca è tenuta ad effettuare le Operazioni online disposte entro il giorno antecedente la data di efficacia del recesso. Il recesso dal presente Contratto non comporta spese e penalità per il Cliente.
- 13.3 Nel caso di rapporti cointestati, per i quali il Servizio Online Banking risulta attivato, qualora più cointestatari abilitati ad agire a firma disgiunta, abbiano sottoscritto il presente Contratto, il recesso di ciascun cointestatario non comporta conseguenza alcuna per gli altri, che potranno continuare ad utilizzare il Servizio Online Banking.
- 13.4 Fermo restando quanto indicato agli artt. 12.3 e 13.1 che precedono, il Contratto si intenderà automaticamente risolto in caso di scioglimento, per qualsivoglia motivo, del Contratto per la Prestazione di Servizi Bancari e di Investimento.
- 13.5 In caso di morte o sopravvenuta incapacità di agire del Cliente, il Servizio Online Banking sarà disattivato non appena la Banca avrà ricevuto notizia, mediante comunicazione scritta, della relativa morte o sopravvenuta incapacità. Gli eventuali atti di disposizione compiuti mediante il Servizio Online Banking, a valere sui rapporti per i quali il Servizio Online Banking risulta attivato, compiuti dopo il verificarsi di tali eventi ma prima che la Banca ne abbia avuto notizia mediante



comunicazione scritta saranno validi ed efficaci nei confronti della Banca stessa, che non potrà quindi essere ritenuta responsabile in alcun modo per l'esecuzione di tali disposizioni.

13.6 In tutti i casi di recesso o risoluzione del presente Contratto, la Banca provvederà tempestivamente a disattivare i Codici di Identificazione, impedendo al Cliente di continuare ad accedere al Servizio Online Banking.

Reclami

Sez. I - Condizioni Generali relative al rapporto Banca-Cliente

Art. 2 Pubblicità e trasparenza delle condizioni ed Ufficio reclami della clientela

1. La Banca osserva, nei rapporti con la clientela, le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e sue successive integrazioni e modificazioni (Testo unico delle leggi bancarie e creditizie) e le relative disposizioni di attuazione con riferimento alla prestazione dei servizi bancari e le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e sue successive integrazioni e modificazioni (Testo unico della finanza), con riferimento alla prestazione dei servizi di investimento.

2. Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Banca, il Cliente può rivolgersi all'Ufficio reclami della stessa e, ove ne ricorrano i presupposti, agli organi per la risoluzione stragiudiziale delle controversie appositamente stabiliti, indicati al successivo art. 18, seguendo le modalità indicate negli appositi regolamenti.

3. I reclami devono essere inviati alla Banca, Ufficio Reclami (Piazzetta E. Cuccia, 1 - 20121 Milano - email: reclami@mediobanca.com); Posta Elettronica Certificata: mediobanca@pec.mediobanca.it; per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del Cliente.

L'ufficio reclami provvede ad evadere le richieste pervenute entro:

- 15 giorni lavorativi dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di servizi di pagamento, come definiti all'art. 1 della Sezione VIII. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, non superiore alle 35 giornate lavorative;
- 30 giorni di calendario dalla data di ricezione di un reclamo riguardante i servizi bancari, diversi dai servizi di pagamento di cui al precedente alinea;
- 60 giorni di calendario dalla data di ricezione di un reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della Banca sono indicati anche i tempi tecnici entro i quali la stessa si impegna a provvedere alla sua sistemazione. Se al contrario il reclamo è ritenuto infondato, la Banca illustra in maniera chiara ed esauriente le motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario oppure l'Arbitro per le Controversie Finanziarie o le altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie applicabili.

Clausole contrattuali del Contratto che riguardano i mezzi di RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Sez. I - Condizioni Generali relative al rapporto Banca-Cliente

Art. 18 Foro competente e risoluzione stragiudiziale di controversie

1. Per qualunque controversia è competente in via esclusiva il foro di Milano. Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005), è competente l'autorità giudiziaria nella cui circoscrizione il Cliente ha la residenza o il domicilio elettivo.



2. L'invio di reclami alla Banca è disciplinato dal precedente articolo 2 della presente Sezione I.
3. In mancanza di risposta scritta da parte dell'Ufficio Reclami entro i termini stabiliti ai sensi dell'art. 2 della presente Sezione I, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi:
 - A. **per i servizi bancari** (ivi compreso il deposito per la custodia e l'amministrazione degli strumenti finanziari), all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF - di cui all'art. 128-bis del T.U.B. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia e richiamate sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ovvero chiedendo informazioni presso le sedi della Banca d'Italia aperte al pubblico o direttamente alla Banca che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - le guide relative all'accesso all'ABF;
 - B. **per la prestazione dei servizi e delle attività di investimento**, qualora il Cliente sia classificato quale Cliente al Dettaglio, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie - ACF - di cui all'art. 32-ter del T.U.F. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Consob e richiamate sul sito www.acf.consob.it, ovvero chiedendo informazioni direttamente alla Banca che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - la guida relativa all'accesso all'ACF. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale eventualmente contenute nei contratti.
4. Per risolvere in via stragiudiziale eventuali controversie con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, in alternativa alle ipotesi o per le questioni che esulano la competenza degli Organismi di cui al precedente comma 3, il Cliente può attivare – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.
5. In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure descritte ai precedenti commi 3 e 4 costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.
6. Il Cliente ha in ogni caso il diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Clausole contrattuali del Contratto Online Banking che riguardano I RECLAMI

14. Reclami e risoluzione delle controversie

14.1 I reclami devono essere inviati alla Banca, Ufficio Reclami (Piazzetta E. Cuccia, 1 - 20121 Milano-e-mail:reclami@mediobanca.com-PEC: ediobanca@pec.mediobanca.it) per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta.

La Banca provvede ad evadere le richieste pervenute entro:

- 15 giorni lavorativi dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di servizi di pagamento, come definiti alla Sezione "Norme contrattuali sui Servizi di Pagamento" del Contratto per la Prestazione di Servizi Bancari e di Investimento. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, non superiore alle 35 giornate lavorative;



- 30 giorni di calendario dalla data di ricezione di un reclamo riguardante la prestazione di servizi bancari, diversi dai servizi di pagamento di cui al precedente alinea,

- 60 giorni di calendario dalla data di ricezione di un reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.

La Banca:

i) in caso di accoglimento, dovrà indicare le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse saranno realizzate;

ii) in caso di rigetto, dovrà fornire un'illustrazione chiara ed esaustiva delle motivazioni del rigetto.

14.2 In mancanza di risposta scritta da parte dell'Ufficio Reclami entro i termini stabiliti al precedente comma, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi:

A. per controversie che vertono sui servizi bancari, all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF - di cui all'art. 128-bis del T.U.B. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia e richiamate sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ovvero chiedendo informazioni presso le sedi della Banca d'Italia aperte al pubblico o direttamente alla Banca che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - le guide relative all'accesso all'ABF;

B. per controversie che vertono sui servizi e sulle attività di investimento, qualora il Cliente sia classificato quale Cliente al Dettaglio, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie - ACF - di cui all'art. 32-ter del T.U.F. secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Consob e richiamate sul sito www.acf.consob.it, ovvero chiedendo informazioni direttamente alla Banca che mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - la guida relativa all'accesso all'ACF. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale eventualmente contenute nei contratti.

14.3 Per risolvere in via stragiudiziale eventuali controversie con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, in alternativa alle ipotesi o per le questioni che esulano la competenza degli Organismi di cui al precedente comma 3, il Cliente può attivare - singolarmente o in forma congiunta con la Banca - una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.

14.4 In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure descritte ai precedenti commi 3 e 4 costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

14.5 Il Cliente ha in ogni caso il diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.