



**MEDIOBANCA**  
*Banca di Credito Finanziario S.p.A.*

Foglio Informativo – Conto Corrente in Divisa diversa da Euro  
Versione n. 3 del 10/2018 – data aggiornamento 15.10.2018

## FOGLIO INFORMATIVO

# CONTO CORRENTE IN DIVISA DIVERSA DA EURO ADATTO A FAMIGLIE CON OPERATIVITÀ ELEVATA

### 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.

### Che cos'è il conto corrente in divisa diversa da euro

Il conto corrente in divisa diversa da Euro per il quale è previsto un canone annuo e un costo per bonifici in divise diverse dall'Euro e non appartenenti allo Spazio Economico Europeo, sia in entrata, sia in uscita.

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 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 la Banca aderisce al sistema di garanzia denominato 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.

Per sapere di più:

La **Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), sul sito della Banca [www.mediobanca.com](http://www.mediobanca.com), e presso tutte le filiali della Banca.



## Principali condizioni economiche

QUANTO PUO' COSTARE IL CONTO CORRENTE					
Profilo	Adatto/non adatto	Sportello			Online
		Spese fisse (canone annuo)	Spese variabili	ISC (indicatore sintetico di costo)	
Giovani	Non adatto	NA	NA	NA	Non disponibile
Famiglie con operatività bassa	Non adatto	NA	NA	NA	Non disponibile
Famiglie con operatività media	Non adatto				Non disponibile
Famiglie con operatività elevata	Adatto	€ 100	€ 350	€ 450	Disponibile
Pensionati con operatività bassa	Non adatto	NA	NA	NA	Non disponibile
Pensionati con operatività media	Non adatto	NA	NA	NA	Non disponibile

Oltre a questi costi vanno considerati l'imposta di bollo obbligatoria per legge (di € 34, 20 per le persone fisiche e di € 100 per le persone giuridiche), gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese per l'apertura del conto.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono ai sei profili di operatività - meramente indicativi - stabiliti dalla Banca d'Italia - di conti correnti privi di fido. Per saperne di più: [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it).

### QUANTO PUO' COSTARE IL FIDO

Per sapere quanto può costare il fido è necessario leggere il documento informativo relativo all'apertura di credito.

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.**

**E' 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.**



		<b>VOCI DI COSTO</b>	
<b>Spese fisse</b>	<b>Gestione Liquidità</b>	Spese per l'apertura del conto	Gratuite
		Canone annuo	€ 100 - convenzione ESTERO con applicazione di prorata mensile per accensione in corso di trimestre
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Illimitate
		Spese annue per conteggio interessi e competenze	Gratuite
	<b>Servizi di pagamento</b>	Canone annuo carta di debito internazionale Nexi Debit	Servizio non disponibile
		Canone annuo carta di credito Quota annuale Nexi Oro	Servizio non disponibile
		Canone annuo carta di credito Quota annuale Nexi Black	Servizio non disponibile
	<b>Home Banking</b>	Canone annuo per online banking	Gratuito € 50
		Costo per richiesta duplicato/ulteriore dispositivo Token	Servizio non disponibile
		Canone annuo per phone banking	
<b>Spese variabili</b>	<b>Gestione Liquidità</b>	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	Gratuita
		Invio estratto conto – disponibile solo tramite sportello	Gratuito
	<b>Servizi di Pagamento</b>	Prelievo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	Servizio non disponibile
		Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	Servizio non disponibile
		Bonifico verso Italia e UE con addebito in c/c – filiale, previa negoziazione divisa e disponibilità conto corrente in euro	Gratuito
		Online banking: non disponibile	
<b>Interessi somme depositate</b>	<b>Interessi creditori</b>	Tasso creditore annuo nominale (al lordo delle imposte vigenti)	0,00001% (zero, zero zero zero zero uno percento)
<b>Fidi e Sconfinamenti</b>	<b>Fidi</b>	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Servizio non disponibile
		Commissione omnicomprensiva (come disciplinata dall'art. 117 bis D. Lgs. 385/93 T.U.B.)	Servizio non disponibile
	<b>Sconfinamenti extra-fido</b>	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Servizio non disponibile
		Commissione omnicomprensiva (come disciplinata dall'art. 117 bis D. Lgs. 385/93 T.U.B.)	Servizio non disponibile
<b>Sconfinamenti</b>	<b>Sconfinamenti in assenza di fido</b>	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	6,50%



		Commissione omnicomprensiva (come disciplinata dall'art. 117 bis D. Lgs. 385/93 T.U.B.)	Nessuna
<b>Disponibilità e valute somme versate</b>	Contante/assegni circolari stessa banca		Servizio non disponibile
	Assegni bancari stessa filiale		Servizio non disponibile
	Assegni bancari altra filiale		Servizio non disponibile
	Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia		Servizio non disponibile
	Assegni bancari altri istituti		Servizio non disponibile
	Vaglia e assegni postali		Servizio non disponibile

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (L.108/96), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale o sul sito internet della Banca [www.mediobanca.com](http://www.mediobanca.com).

**ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE  
OPERATIVITA' CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'**

Spese tenuta conto	Nessuna ulteriore rispetto al canone annuo sopra indicato
Remunerazione delle giacenze	Si veda voce "Interessi sulle somme depositate"



## **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](http://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](http://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 - email: [reclami@mediobanca.com](mailto:reclami@mediobanca.com)); Posta Elettronica Certificata: [mediobanca@pec.mediobanca.it](mailto: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.

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](http://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](http://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



## Legenda

<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto
<b>Commissione di istruttoria veloce</b>	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
<b>Commissione onnicomprensiva</b>	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata dell'affidamento. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre della somma messa a disposizione del cliente.
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate
<b>Fido o affidamento</b>	Somma che la Banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile
<b>Saldo disponibile</b>	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare
<b>Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extrafido</b>	Somma che la Banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile
<b>Spesa per singola operazione non compresa nel canone</b>	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo
<b>Spese annue per conteggio interessi e competenze</b>	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze
<b>Spese per invio estratto conto</b>	Commissioni che la Banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto
<b>Tasso creditore annuo nominale</b>	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali
<b>Tasso debitore annuo nominale</b>	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.
<b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b>	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
<b>Valute sui prelievi</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
<b>Valute sui versamenti</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.