



## FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI ACCESSORI AL CONTO CORRENTE IN EURO

### Informazioni sulla banca

Mediobanca Banca di Credito Finanziario S.p.A., con sede in Milano, Piazzetta E. Cuccia n. 1 - (Tel. 0288291 - Fax 028829550) - Partita IVA10536040966. Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza, Brianza, Lodi n. 00714490158. Iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario Mediobanca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 10631. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Iscritta al Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi. Capitale sottoscritto e versato € 443.521.470,00. Ufficio per le relazioni con la clientela: Piazzetta E. Cuccia n. 1, Milano. Email: [mediobancapb@mediobanca.com](mailto:mediobancapb@mediobanca.com). PEC: [mediobanca@pec.mediobanca.it](mailto:mediobanca@pec.mediobanca.it). Sito web: [www.mediobanca.com](http://www.mediobanca.com).

### Che cosa sono i servizi accessori al conto corrente

Al conto corrente (contratto con il quale la Banca svolge un servizio di cassa per il cliente, custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro) sono di solito collegati alcuni servizi accessori.

Il presente Foglio Informativo si riferisce ai seguenti servizi accessori al Conto Corrente in euro:

- ◆ carta di debito
- ◆ servizi di pagamento (bonifici, domiciliazione utenze, pagamento imposte e tasse)
- ◆ incasso assegni esteri
- ◆ intermediazione in cambi.

### Che cos'è il servizio di carta di debito internazionale

La carta di debito è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di compiere operazioni tramite il Circuito Internazionale il cui marchio è riportato sulla carta, e più precisamente consente:

- ◆ di acquistare beni e/o servizi presso gli esercenti aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso Internet o altri canali virtuali, senza contestuale pagamento in contanti;
- ◆ di prelevare denaro contante presso le banche aderenti al Circuito Internazionale, in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM).

### Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- ◆ utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del P.I.N., nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e del P.I.N., nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N.; nei casi di smarrimento, furto o appropriazione indebita della Carta e/o Pin il cliente è tenuto a darne immediatamente comunicazione alla banca, secondo le modalità contrattualmente previste;

- ◆ variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente prevista;
- ◆ se il Cliente utilizza in modo irregolare la Carta con conseguente revoca, da parte dell'emittente, dell'autorizzazione all'uso della stessa, i dati relativi a quest'ultima e alle generalità del Cliente sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale d'allarme interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia.

### Principali condizioni economiche

Canone annuo carta di debito internazionale Nexi Debit		Importo previsto su Foglio Informativo Nexi
Servizi di Pagamento tramite carta di debito	Prelevamenti sportello automatico presso altra banca in Italia	gratuiti
	Spese per la richiesta emissione e canone annuo carta	gratuite
	Spese e commissioni per prelievo presso sportelli automatici altri istituti	gratuite
	Spese e commissioni per pagamento tramite POS	gratuite
	Massimale standard di prelievo	€ 5.000 giornaliero e mensile (i suddetti limiti si intendono validi fatte salve eventuali limitazioni imposte dalla banca proprietaria dell'ATM che eroga la somma)
	Massimale standard per acquisti	€ 5.000 giornaliero e mensile
Altre spese		nessuna

### Che cosa sono i servizi di pagamento

A titolo esemplificativo e non esaustivo sono Servizi di Pagamento:

1. i servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
2. i servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
3. l'esecuzione di ordini di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utilizzatore o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:
  - ◆ l'esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum;
  - ◆ l'esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
  - ◆ l'esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;
5. l'emissione e/o acquisizione di strumenti di pagamento;
6. la rimessa di denaro;
7. il pagamento allo sportello delle utenze
8. il pagamento di imposte, Tasse e Contributi.

### Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- ◆ ritardo o mancata esecuzione dell'Operazione di Pagamento dovuta all'errata comunicazione, da parte del Cliente, dei dati o dell'identificativo unico del beneficiario.
- ◆ ritardo o mancata esecuzione dell'ordine di pagamento nelle ipotesi di caso fortuito o di forza maggiore non imputabili direttamente alla Banca.



## Principali condizioni economiche

<b>Pagamento e domiciliazione utenze</b>	gratuito
<b>Bonifici assoggettati a normativa D.lgs. n.11/2010 - Bonifici in entrata</b>	Filiale e Online banking: Data e valuta accredito al beneficiario: data regolamento (data in cui i fondi sono accreditati sul conto della banca)  Commissioni e spese: gratuite
<b>Bonifici assoggettati a normativa D.lgs. n.11/2010 - Bonifici in uscita</b>	Filiale e Online banking: Data e valuta addebito all'ordinante: giorno di esecuzione dell'ordine  Commissioni e spese: gratuite
<b>Bonifici assoggettati a normativa D.lgs. n.11/2010 - Bonifici interni</b>	Filiale e Online banking: Data e valuta accredito al beneficiario uguale a data e valuta addebito all'ordinante  Commissioni e spese: gratuite
<b>Bonifici in uscita in divisa diversa da Euro e non appartenenti allo spazio economico europeo</b>	Filiale (da conto corrente diverso da euro previa negoziazione divisa e disponibilità conto corrente euro): Commissioni 0,20% Spese € 10,00 Valute: Data negoziazione per regolamento su c/c in Euro Data esecuzione per regolamento su c/c in divisa diversa da Euro Addebito spese e commissioni reclamate da controparti terze, secondo lo schema seguente: <ul style="list-style-type: none"><li>◆ "SHARE" le spese e le commissioni della banca dell'ordinante sono a carico dell'ordinante, quelle della banca del beneficiario e delle banche intermediarie sono a carico del beneficiario;</li><li>◆ "BEN" tutte le spese e le commissioni sono a carico del beneficiario;</li><li>◆ "OUR" tutte le spese e le commissioni sono a carico dell'ordinante.</li></ul> In mancanza di precisazioni, tutte le competenze relative al bonifico saranno applicate con la clausola "SHARE".
<b>Bonifici in entrata in divisa diversa da Euro e non appartenenti allo spazio economico europeo</b>	Commissioni 0,20% Spese € 10,00 Valuta: 2 gg lavorativi  Addebito spese e commissioni reclamate da controparti terze, secondo lo schema seguente: <ul style="list-style-type: none"><li>◆ "SHARE" le spese e le commissioni della banca dell'ordinante sono a carico dell'ordinante, quelle della banca del beneficiario e delle banche intermediarie sono a carico del beneficiario;</li><li>◆ "BEN" tutte le spese e le commissioni sono a carico del beneficiario;</li><li>◆ "OUR" tutte le spese e le commissioni sono a carico dell'ordinante.</li></ul> In mancanza di tali precisazioni, tutte le competenze relative al bonifico saranno applicate con la clausola "SHARE".  Online banking non disponibile

## Altre condizioni economiche

Voci di costo	Condizioni standard
---------------	---------------------



<b>Home Banking</b>	Canone annuo per online banking	Gratuito
	Costo per richiesta duplicato/ulteriore dispositivo Token	€ 50
	Canone annuo per phone banking	Non disponibile
<b>Richiesta documentazione</b>	A pagamento, quotata su singola richiesta	

### **Che cos'è il servizio di incasso di assegni esteri** **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.

### **Principali rischi (generici e specifici)**

Sono a carico del cliente le eventuali conseguenze dannose derivanti da cause non imputabili alla Banca, quali 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

	Disponibilità	Valute
<b>Presentazione all'incasso di assegni esteri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ importo fino a € 500.000,00 (o di equivalente controvalore in altre divise) trattati al Dopo Incasso (ossia solo dopo l'effettivo incasso delle somme da parte della Banca);</li> <li>◆ 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 trattata e dalla divisa).</li> </ul> <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

<b>Spese di incasso assegni esteri</b>	€ 50,00 ad assegno versato (oltre ad eventuali commissioni / spese reclamate da banche terze)
--	---

### Legenda

<b>Dopo Incasso</b>	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.
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
<b>Spese comunicazioni di trasparenza</b>	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.

### Intermediazione in cambi Caratteristiche e rischi tipici

#### Struttura e funzione economica

Trattasi di acquisto e vendita a pronti di divisa estera contro Euro.

#### Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi va tenuto presente il fatto che il cambio tra l'euro e le altre divise diverse dall'euro è soggetto al rischio di oscillazione e può variare più volte nella giornata operativa. Vengono praticati cambi differenti tra gli acquisti e le vendite in relazione al costo di gestione (assicurazione, etc.) delle banconote.



## Principali condizioni economiche

Compravendita di divisa	Condizioni economiche
Cambio applicato	
Cambio per operazioni di compravendita di strumenti finanziari con regolamento su conto corrente in Euro	Tasso di cambio rilevato da Bloomberg alle ore 11.00 del giorno successivo alla data di eseguito con l'applicazione di uno spread pari allo 0,20%
Cambio per operazioni di compravendita di strumenti finanziari con divisa di trattazione non liberamente negoziabile (es. rubli, yuan, real) con regolamento su conto corrente in Euro	Cambio negoziato con il broker
Cambio per altre operazioni	Quotazione disponibile il giorno dell'operazione (cambio al durante)
Data valuta per operazioni di compravendita di strumenti finanziari (per qualsiasi divisa)	Due/tre giorni lavorativi dalla data di esecuzione dell'operazione, a seconda delle modalità con cui regola il mercato di riferimento dello strumento finanziario
Data valuta per operazioni diverse da compravendita di strumenti finanziari	Due giorni lavorativi dalla data di esecuzione dell'operazione
Altre spese	nessuna

## Altre condizioni economiche

Nessuna

## Legenda delle principali nozioni dell'operazione

Valuta/divisa estera

Valuta diversa dall'Euro

## 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. Il 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](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.

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); 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.

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.