

# Norme di Banca Mediolanum

Fascicolo informativo dei servizi accessori  
relativo al conto corrente  
denominato "Conto di Base"

1 OTTOBRE 2024

---

# INDICE

---

<b>Foglio Informativo - Servizio di Banca Diretta telefonica e telematica</b> .....	3
<b>Foglio Informativo - Servizio di incassi e pagamenti offerto ai consumatori</b> .....	7
<b>Foglio Informativo - Servizio di carte di debito Mediolanum Card (Debit Mastercard)</b> .....	13

# FOGLIO INFORMATIVO - SERVIZIO DI BANCA DIRETTA TELEFONICA E TELEMATICA

BANCA DIRETTA

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Mediolanum S.p.A. - Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) - Tel.: +39 02 90 49 1 - Fax: +39 02 9049 2550 - Indirizzo P.E.C.: bancamediolanum@pec.mediolanum.it - Email: info@mediolanum.it - Sito Internet: www.bancamediolanum.it - N° iscrizione all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia: 5343 - Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 3062 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale euro 600.682.353,40 i.v. - Codice Fiscale - Iscr. Registro Imprese di Milano n. 02124090164 - P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum - Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando al numero verde: 800.107.107.

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

### Nome e Cognome/Ragione Sociale

---

### Sede

---

### Telefono/e-mail

---

### Iscrizione ad Albi o elenchi

---

### Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco

---

### Qualifica

---

## CHE COS'È IL SERVIZIO DI BANCA DIRETTA

Il servizio di Banca Diretta telefonica e telematica consente al Cliente, tramite la rete telefonica o telematica, di consultare e/o disporre operazioni sui rapporti intrattenuti con la Banca. Secondo gli orari, le tipologie di operazioni richieste ed il mezzo tecnico utilizzato, il Cliente potrà avvalersi di un operatore della Banca, ovvero di strumenti automatici. Il Cliente accede al servizio attraverso l'utilizzo di codici (codice cliente, I codice segreto, II codice segreto e codice B.Med) forniti dalla Banca.

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- rischi connessi all'utilizzo di reti telematiche e telefoniche per la trasmissione dei dati come la perdita, l'alterazione o la diffusione di informazioni ascrivibili a difetti di funzionamento, caso fortuito, fatto di terzi;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi dei codici segreti, 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 dei codici, nonché la massima riservatezza nell'uso dei medesimi. Nei casi di smarrimento e sottrazione, il Cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco dei codici secondo le modalità contrattualmente previste.

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE** (valori espressi in euro)

	<b>CONTO DI BASE</b>	<b>CONTO DI BASE FASCE SOCIALMENTE SVANTAGGIATE</b>	<b>CONTO DI BASE PENSIONATI</b>
<b>Oneri vari per il Cliente</b>			
Canone servizio telefonico, Internet		0,00	
Telefonata a Banking Center 800.107.107		0,00	
Servizio Alert di sicurezza (1)			
- via SMS		0,00	
- via notifiche push		0,00	
Canone annuale Codice B.Med:			
- via SMS		0,00	
- via Token "fisico" (2)		Non previsto	
- via notifiche push		0,00	

BANCA DIRETTA

- (1) Il servizio comprende: la conferma di eseguito bonifico - SEPA, l'addebito dei prelievi e dei pagamenti di importo superiore a 50,00 euro, l'addebito relativo al pagamento/emissione assegni, le operazioni di accesso alla posizione sul sito di Internet Banking e la modifica dei codici segreti. L'alert in caso di addebito dei prelievi e dei pagamenti di importo superiore a 50,00 euro sarà inviato in ogni caso via SMS.
- (2) Il servizio, quando previsto, ha una copertura di 12 mesi solari dalla data di attivazione. L'eventuale importo viene addebitato sul conto corrente in via anticipata alla data di attivazione del servizio e alle successive ricorrenze.

**RECESSO E RECLAMI****Recesso dal Servizio di Banca Diretta**

Il cliente può recedere dal Servizio di Banca Diretta in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese, mediante invio di comunicazione scritta indirizzata alla sede della Banca.

La Banca ha la facoltà di modificare, sospendere o abolire il Servizio di Banca Diretta in qualsiasi momento per ragioni connesse all'efficienza e sicurezza del Servizio di Banca Diretta. In tali specifici casi la Banca ne darà comunicazione al Cliente anche senza preavviso.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

**Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento**

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 n. 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente". Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento" nella sezione "Trasparenza" sul sito internet della Banca oppure presso i Family Banker, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City-Basiglio (MI).

**Reclami**

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

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

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

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

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

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

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

### Risoluzioni online delle controversie

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

### GLOSSARIO

**Codice B.Med:** codice numerico o alfanumerico personale, ad uso esclusivo del Cliente, che viene generato di volta in volta in tempo reale. Il Codice B.Med può essere inviato al Cliente tramite SMS, oppure essere generato per mezzo di un dispositivo denominato "Token" che può essere fisico o virtuale.

**SMS:** è l'acronimo di Short Message Service: servizio di brevi messaggi di testo inviati, generalmente, verso un telefono cellulare.

**Token:** dispositivo per mezzo del quale viene generato il Codice B.Med.

# FOGLIO INFORMATIVO - SERVIZIO DI INCASSI E PAGAMENTI OFFERTO AI CONSUMATORI

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Mediolanum S.p.A. - Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) - Tel.: +39 02 90 49 1 - Fax: +39 02 9049 2550 - Indirizzo P.E.C.: bancamediolanum@pec.mediolanum.it - Email: info@mediolanum.it - Sito Internet: www.bancamediolanum.it - N° iscrizione all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia: 5343 - Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 3062 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale euro 600.682.353,40 i.v. - Codice Fiscale - Iscr. Registro Imprese di Milano n. 02124090164 - P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum - Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando al numero verde: 800.107.107.

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

### Nome e Cognome/Ragione Sociale

---

### Sede

---

### Telefono/e-mail

---

### Iscrizione ad Albi o elenchi

---

### Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco

---

### Qualifica

---

## CHE COS'È IL SERVIZIO DI INCASSI E PAGAMENTI

Il servizio consente al correntista:

- di incassare assegni (bancari, circolari o titoli simili) a carico di altre Banche italiane o estere; l'importo degli assegni è accreditato sul conto corrente salvo buon fine;
- di pagare i moduli contrassegnati con le diciture "MAV" (pagamento mediante avviso) o "FRECCIA" (bollettino bancario pre-compilato);
- di pagare, tramite il servizio "Addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD) finanziarie" le operazioni di addebito diretto collegate alla gestione di strumenti finanziari o all'esecuzione di operazioni aventi finalità di investimento;
- di pagare tramite l'addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD), lo strumento di incasso a livello europeo fondato su un accordo (cosiddetto "mandato") concluso tra il pagatore (debitore) e il beneficiario (creditore), mediante il quale il primo autorizza il secondo a disporre addebiti sul proprio conto corrente per pagamenti ricorrenti (come le utenze o le rate di un prestito) o singoli (es fatture commerciali o un acquisto qualsiasi). Questo servizio prevede due differenti schemi che variano a seconda della tipologia di debitore: (i) "SDD Core", che si applica nei confronti di qualsiasi tipologia di pagatore, sia esso "consumatore", "microimpresa" o altro soggetto "non consumatore" e (ii) "SDD Business to Business (B2B)", che è applicabile esclusivamente se il pagatore assume la qualifica di "microimpresa" o altro soggetto "non consumatore";
- di pagare mediante bonifico una somma determinata a favore di un beneficiario presso propri sportelli o presso sportelli di altre Banche in Italia o all'estero o di altri soggetti (per esempio Poste). Per consentire un'esecuzione efficiente e rapida del pagamento, nel caso di beneficiari correntisti della stessa Banca o di altre Banche, l'ordine deve contenere le coordinate bancarie del beneficiario

- stesso. Per i bonifici transfrontalieri da eseguire in euro presso Banche dei Paesi UE l'ordine deve contenere le coordinate "IBAN" (International Bank Account Number) del beneficiario e il codice "BIC" (Bank Identification Code) della Banca destinataria;
- f) di pagare le imposte iscritte a ruolo con la procedura "RAV" (riscossione mediante avviso);
- g) di eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un altro soggetto beneficiario presso l'Istituto di pagamento denominato PayPal (Europe) Sàrl et Cie.

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- a) la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- b) il mancato pagamento dell'assegno per assenza di fondi sul conto del traente (assegni bancari);
- c) mancanza di autorizzazione ad emettere assegni del traente (assegni bancari);
- d) irregolarità dell'assegno;
- e) contraffazione totale o parziale dell'assegno;
- f) il rischio di cambio per disposizioni d'incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- g) con riferimento all'operazione di pagamento "Sepa Credit Transfer" o "SCT Instant" o "Bonifico Istantaneo", si evidenzia che, in considerazione della sua immediata esecuzione, tale bonifico non può essere bloccato dopo la conferma di esecuzione. La Banca esegue la disposizione di pagamento esclusivamente sulla base dell'Iban fornito dal Cliente, non assumendo responsabilità alcuna per la sua eventuale inesattezza o mancata riconducibilità al soggetto Beneficiario. È quindi importante che il Cliente, prima di dare seguito all'Operazione, indichi l'Iban corretto del Beneficiario e controlli con cura tutti i dati relativi alla disposizione di Pagamento. In caso di errore il Cliente può richiedere alla Banca di attivare la procedura di "richiamo" del bonifico. Tuttavia tale richiesta non garantisce che il beneficiario presti il suo consenso alla restituzione delle somme ricevute.

Per saperne di più:

la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito della Banca [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it).

### CONDIZIONI ECONOMICHE - CONTO DI BASE - CONTO DI BASE FASCE SOCIALMENTE SVANTAGGIATE

<b>Bonifici - SEPA</b>	
<b>Bonifici interni o giroconti (trasferimenti tra c/c di Banca Mediolanum)</b>	
Bonifico interno o giroconto	0,00
Tempi di esecuzione per Bonifico interno o giroconto	Stesso giorno lavorativo di esecuzione
Valuta di addebito e accredito per bonifici interni o giroconti	Data di esecuzione
Termini di disponibilità bonifico interno o Giroconto	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
<b>Bonifici - SEPA in euro (SCT)</b>	
Valuta di addebito per bonifico in uscita	Data di esecuzione
Tempi di esecuzione per bonifico in uscita	1 giorno lavorativo oltre la data di esecuzione
Spese per bonifico in ingresso (inclusi stipendio/pensione) (1)	0,00
Valuta di accredito per bonifico in entrata	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Termini di disponibilità bonifico in entrata	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Spese effettivamente sostenute per recupero fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto	Da stabilire in base alle spese effettivamente sostenute dalla Banca
<b>Assegni esteri in euro o in divisa o di conto estero accreditati s.b.f. (2)</b>	
Valuta di accredito assegni in euro di conto estero	10 giorni lavorativi
Commissioni di incasso	0,00
Spese, oltre a quelle eventualmente reclamate dalla Banca estera (per ciascuna distinta)	7,75
Termini di non stornabilità (3)	Non previsti
Termini di indisponibilità	20 giorni lavorativi
Spese per ogni titolo insoluto o protestato, oltre le spese eventualmente reclamate dalla Banca estera	15,00

Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro (4): - in valuta USD - in altra valuta	0,25% sulle conversioni USD/EUR 0,50% sulle conversioni altre divise/EUR
<b>Assegni esteri in euro o in divisa o di conto estero assunti al dopo incasso (5)</b>	
Commissioni di incasso	0,50% (min. 10,33 - max 25,82)
Spese, oltre a quelle eventualmente reclamate dalla Banca estera (per ciascun assegno)	50,00 (in caso di assegni in dollari statunitensi emessi da banche statunitensi: 75\$)
Spese per ogni titolo insoluto o protestato, oltre le spese eventualmente richieste dalla Banca estera	15,00 (in caso di assegni in dollari statunitensi emessi da banche statunitensi: 30\$)
Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro (4): - in valuta USD - in altra valuta	0,25% sulle conversioni USD/EUR 0,50% sulle conversioni altre divise/EUR
<b>Termini di non stornabilità (assegni bancari e circolari)</b>	
Termini di non stornabilità per assegni bancari o di conto corrente postale e vaglia postali versati presso Banca Mediolanum	7 giorni lavorativi
Termini di non stornabilità per assegni circolari presso Banca Mediolanum	3 giorni lavorativi
Termini di non stornabilità per assegni bancari/circolari versati presso sportelli convenzionati (6)	8 giorni lavorativi bancari successivi la data di registrazione in conto Banca Mediolanum
<b>Disposizioni varie</b>	
Addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD)	0,00

INCASSI E PAGAMENTI

- (1) Per i bonifici in ingresso, Banca Mediolanum, in qualità di banca beneficiaria del bonifico, non applica alcun tipo di commissione ad eccezione dello spread sul cambio per la conversione valutaria. Resta inoltre ferma, a seconda della tipologia di ripartizione delle spese bancarie scelta dall'ordinante del bonifico (SHA o BEN), l'applicazione dei costi della banca ordinante e delle eventuali banche intermediarie.
- (2) Potranno essere negoziate s.b.f. solo le distinte il cui controvalore risulterà pari o inferiore a 30.000 euro. L'importo degli assegni sarà accreditato sul conto corrente con riserva di verifica e salvo buon fine. La valuta applicata all'accreditamento determina unicamente la decorrenza degli interessi senza conferire al Correntista alcun diritto circa la disponibilità dell'importo. La Banca si riserva la facoltà di negoziare gli assegni esteri di qualunque importo al dopo incasso dandone tempestiva comunicazione al cliente.
- (3) Per gli assegni "esteri", a differenza di quelli "Italia" non esiste un termine di stornabilità. Deve quindi essere considerato il rischio di un successivo storno qualora l'assegno dovesse risultare impagato (vedi anche le "Norme di Banca Mediolanum", Art. 5, 6 e 7 della Sezione C2), ovvero in relazione al fatto che la banche degli Stati Uniti d'America (e di altri Paesi esteri) esigono dai cedenti di assegni la garanzia del rimborso qualora, successivamente al pagamento, venga comunque contestata la regolarità formale di detti titoli l'autenticità e la completezza di una qualunque girata apposta sugli stessi; il Cliente che ha ceduto assegni su detti Paesi è tenuto, quindi, a rimborsarli in qualunque tempo, a semplice richiesta della Banca, nel caso in cui alla stessa pervenisse analoga domanda al suo corrispondente o dal trattario. Il cedente è tenuto altresì ad accettare, a legittimazione e prova della richiesta di rimborso, i documenti idonei a tale scopo secondo la rispettiva legge estera, anche se sostitutivi del titolo di credito.
- (4) Tasso di Cambio: è il rapporto col quale una valuta viene convertita in un'altra. Sugli assegni in divisa è applicato il c.d. Cambio al durante (o "spot"), cioè il cambio di mercato quotato dalla Banca nel momento in cui l'operazione viene eseguita. La quotazione aggiornata dei cambi (cambio al durante) è disponibile presso lo sportello o presso il Banking Center della Banca. Il tasso di cambio effettivamente applicato alla conversione valutaria oggetto dell'assegno è dato dalla somma del cambio al durante e lo spread.
- (5) Saranno obbligatoriamente negoziate al dopo incasso le distinte di controvalore superiore a 30.000 Euro. La Banca si riserva la facoltà di negoziare gli assegni esteri di qualunque importo al dopo incasso dandone tempestiva comunicazione al cliente. In caso di negoziazione degli assegni al dopo incasso l'importo sarà accreditato sul conto corrente del cliente ad incasso avvenuto, ovvero solo dopo che la banca estera trassata avrà trasferito alla Banca la somma corrispondente, indicativamente tale incasso potrà avvenire tra 15 e i 60 giorni.
- (6) Si intendono esclusi: gli assegni in divisa estera, gli assegni in euro emessi da banche estere su propri formulari, gli assegni bancari su conti esteri in euro, i vaglia cambiari, gli assegni turistici, gli assegni postali di pagamento estero, gli assegni postali non standardizzati, nonché in generale tutti gli assegni che per qualsiasi motivo non siano presentabili al pagamento tramite il sistema nazionale di clearing degli assegni con le modalità ordinarie (es. assegni su sportelli ceduti).



**CONDIZIONI ECONOMICHE - CONTO DI BASE PENSIONATI**

<b>Bonifici - SEPA</b>	
<b>Bonifici interni o giroconti (trasferimenti tra c/c di Banca Mediolanum)</b>	
Bonifico interno o giroconto	0,00
Tempi di esecuzione per Bonifici interni o Giroconto	Stesso giorno lavorativo di esecuzione
Valuta di addebito e accredito per bonifici interni o giroconti	Data di esecuzione
Termini di disponibilità bonifico interno o Giroconto	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
<b>Bonifici - SEPA in euro (SCT)</b>	
Valuta di addebito per Bonifico in uscita	Data di esecuzione
Tempi di esecuzione per Bonifico	1 giorno lavorativo oltre la data di esecuzione
Spese per Bonifico in ingresso (inclusi stipendio/pensione) (1)	0,00
Valuta di accredito per Bonifico in entrata	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Termini di disponibilità bonifico in entrata	Stesso giorno lavorativo di ricezione dei fondi
Spese effettivamente sostenute per recupero fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto	Da stabilire in base alle spese effettivamente sostenute dalla Banca
<b>Assegni esteri in euro o in divisa o di conto estero accreditati s.b.f. (2)</b>	
Valuta di accredito assegni in euro di conto estero	10 giorni lavorativi
Commissioni di incasso	0,00
Spese, oltre a quelle eventualmente reclamate dalla Banca estera (per ciascuna distinta)	7,75
Termini di non stornabilità (3)	Non previsti
Termini di indisponibilità	20 giorni lavorativi
Spese per ogni titolo insoluto o protestato, oltre le spese eventualmente reclamate dalla Banca estera	15,00
Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro (4): - in valuta USD - in altra valuta	0,25% sulle conversioni USD/EUR 0,50% sulle conversioni altre divise/EUR
<b>Assegni esteri in euro o in divisa o di conto estero assunti al dopo incasso (5)</b>	
Commissioni di incasso	0,50% (min. 10,33 - max 25,82)
Spese, oltre a quelle eventualmente reclamate dalla Banca estera (per ciascun assegno)	50,00 (in caso di assegni in dollari statunitensi emessi da banche statunitensi: 75\$)
Spese per ogni titolo insoluto o protestato, oltre le spese eventualmente richieste dalla Banca estera	15,00 (in caso di assegni in dollari statunitensi emessi da banche statunitensi: 30\$)
Spread sul cambio per assegni in ingresso in valuta diversa dall'euro (4): - in valuta USD - in altra valuta	0,25% sulle conversioni USD/EUR 0,50% sulle conversioni altre divise/EUR
<b>Termini di non stornabilità (assegni bancari e circolari)</b>	
Termini di non stornabilità per assegni bancari o di conto corrente postale e vaglia postali versati presso Banca Mediolanum	7 giorni lavorativi
Termini di non stornabilità per assegni circolari presso Banca Mediolanum	3 giorni lavorativi
Termini di non stornabilità per assegni bancari/circolari versati presso sportelli convenzionati (6)	8 giorni lavorativi bancari successivi la data di registrazione in conto Banca Mediolanum
<b>Disposizioni varie</b>	
Addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD)	0,00

- (1) Per i bonifici in ingresso, Banca Mediolanum, in qualità di banca beneficiaria del bonifico, non applica alcun tipo di commissione ad eccezione dello spread sul cambio per la conversione valutaria. Resta inoltre ferma, a seconda della tipologia di ripartizione delle spese bancarie scelta dall'ordinante del bonifico (SHA o BEN), l'applicazione dei costi della banca ordinante e delle eventuali banche intermediarie.
- (2) Potranno essere negoziate s.b.f. solo le distinte il cui controvalore risulterà pari o inferiore a 30.000 euro. L'importo degli assegni sarà accreditato sul conto corrente con riserva di verifica e salvo buon fine. La valuta applicata all'accREDITAMENTO determina unicamente la decorrenza degli interessi senza conferire al Correntista alcun diritto circa la disponibilità dell'importo. La Banca si riserva la facoltà di negoziare gli assegni esteri di qualunque importo al dopo incasso dandone tempestiva comunicazione al cliente.
- (3) Per gli assegni "esteri", a differenza di quelli "Italia" non esiste un termine di stornabilità. Deve quindi essere considerato il rischio di un successivo storno qualora l'assegno dovesse risultare impagato (vedi anche le "Norme di Banca Mediolanum", Art. 5, 6 e 7 della Sezione C2), ovvero in relazione al fatto che la banche degli Stati Uniti d'America (e di altri Paesi esteri) esigono dai cedenti di assegni la garanzia del rimborso qualora, successivamente al pagamento, venga comunque contestata la regolarità formale di detti titoli l'autenticità e la completezza di una qualunque girata apposta sugli stessi; il Cliente che ha ceduto assegni su detti Paesi è tenuto, quindi, a rimborsarli in qualunque tempo, a semplice richiesta della Banca, nel caso in cui alla stessa pervenisse analoga domanda al suo corrispondente o dal trattario. Il cedente è tenuto altresì ad accettare, a legittimazione e prova della richiesta di rimborso, i documenti idonei a tale scopo secondo la rispettiva legge estera, anche se sostitutivi del titolo di credito.
- (4) Tasso di Cambio: è il rapporto col quale una valuta viene convertita in un'altra. Sugli assegni in divisa è applicato il c.d. Cambio al durante (o "spot"), cioè il cambio di mercato quotato dalla Banca nel momento in cui l'operazione viene eseguita. La quotazione aggiornata dei cambi (cambio al durante) è disponibile presso lo sportello o presso il Banking Center della Banca. Il tasso di cambio effettivamente applicato alla conversione valutaria oggetto dell'assegno è dato dalla somma del cambio al durante e lo spread.
- (5) Saranno obbligatoriamente negoziate al dopo incasso le distinte di controvalore superiore a 30.000 Euro. La Banca si riserva la facoltà di negoziare gli assegni esteri di qualunque importo al dopo incasso dandone tempestiva comunicazione al cliente. In caso di negoziazione degli assegni al dopo incasso l'importo sarà accreditato sul conto corrente del cliente ad incasso avvenuto, ovvero solo dopo che la banca estera trassata avrà trasferito alla Banca la somma corrispondente, indicativamente teale incasso potrà avvenire tra 15 e i 60 giorni.
- (6) Si intendono esclusi: gli assegni in divisa estera, gli assegni in euro emessi da banche estere su propri formulari, gli assegni bancari su conti esteri in euro, i vaglia cambiari, gli assegni turistici, gli assegni postali di pagamento estero, gli assegni postali non standardizzati, nonché in generale tutti gli assegni che per qualsiasi motivo non siano presentabili al pagamento tramite il sistema nazionale di clearing degli assegni con le modalità ordinarie (es. assegni su sportelli ceduti).

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dai Servizi di incassi e pagamenti

Il cliente può recedere da tutti o dai singoli servizi di incassi e pagamenti (ad eccezione del Bonifico/SCT) in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese, mediante invio di comunicazione scritta indirizzata alla sede della Banca.

La Banca può recedere da tutti o dai singoli rapporti relativi ai servizi di pagamento in qualunque momento dandone comunicazione per iscritto al Cliente con un preavviso di 60 (sessanta) giorni di calendario, decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

### Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 n. 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente". Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento" nella sezione "Trasparenza" sul sito internet della Banca oppure presso i Family Banker, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City-Basiglio (MI).

### Reclami

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

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di Servizi Bancari, la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Con specifico riferimento ai reclami aventi ad oggetto la prestazione di Servizi di Pagamento,

la Banca è tenuta invece a rispondere al Cliente entro 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione del reclamo stesso. Eccezionalmente, qualora la Banca non possa rispondere entro tale termine, può inviare una risposta interlocutoria, spiegando le ragioni del ritardo. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare le 35 (trentacinque) giornate operative. In caso di richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (addebiti SDD), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

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

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

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

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

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

### Risoluzioni online delle controversie

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

## GLOSSARIO

**Addebito Diretto SEPA:** modalità di addebito che prevede un singolo pagamento o una serie di pagamenti a fronte di un Mandato all'addebito rilasciato dal Debitore a favore del suo Creditore.

**Circuito TARGET2:** (*Trans-European Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer System*) sistema di regolamento in grado di dare esecuzione ai pagamenti interbancari in euro.

**Coordinata bancaria (IBAN):** l'IBAN (International Bank Account Number) è la coordinata bancaria internazionale che consente di identificare, in modo standard e univoco, il conto corrente del Cliente. La struttura dell'IBAN per l'Italia è fissata in 27 caratteri: IT, 2 caratteri numerici di controllo internazionali, 1 carattere alfabetico di controllo nazionale (CIN), 5 caratteri numerici per il codice ABI, 5 caratteri numerici per il CAB, 12 caratteri alfanumerici per il numero del conto.

**Mandato:** è l'espressione del consenso e dell'autorizzazione data dal debitore al creditore, con il quale il debitore abilita nello stesso tempo il Creditore a presentare disposizioni di incasso a valere sul conto di addebito indicato e la Banca del debitore a soddisfare tale richiesta.

**Payment Initiation Service Provider (PISP):** terza Parte che presta il Servizio di Payment Initiation Service (PIS).

**SEPA Single Euro Payments Area:** area unica dei pagamenti euro; l'elenco paesi SEPA è disponibile all'indirizzo <https://www.abi.it/Pagine/Mercati/Sistemipagamento/Sepa/Sepa.aspx>.

**Termini di disponibilità delle somme versate:** numero di giorni lavorativi, successivi alla data di negoziazione, decorsi i quali le somme sono disponibili per successive operazioni. Per i versamenti di assegni effettuati presso Filiali aperte di sabato e domenica o altro giorno festivo, di regola non lavorativo per le banche, per giorno di versamento si intende il primo giorno lavorativo successivo all'operazione di versamento.

**Termini di non stornabilità su assegni:** numero di giorni lavorativi, successivi alla data di negoziazione, decorsi i quali la Banca non può più addebitare iniziativa sul conto del Cliente l'importo dell'assegno, salvo cause di forza maggiore.

**Terze Parti:** prestatori di Servizi di Pagamento diversi dalla Banca autorizzati ad operare come Istituti di Pagamento o Istituti di Moneta Elettronica.

**Valuta sui prelievi di contante:** numero di giorni che intercorrono tra la data del prelievo di contante e la data dalla quale iniziano ad essere conteggiati gli interessi debitori. Quest'ultima potrebbe essere anche precedente alla data del prelievo di contante.

**Valuta sui versamenti:** numero di giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere conteggiati gli interessi creditori.

# FOGLIO INFORMATIVO - SERVIZIO DI CARTE DI DEBITO MEDIOLANUM CARD (DEBIT MASTERCARD)

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Mediolanum S.p.A. - Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) - Tel.: +39 02 90 49 1 - Fax: +39 02 9049 2550 - Indirizzo P.E.C.: bancamediolanum@pec.mediolanum.it - Email: info@mediolanum.it - Sito Internet: www.bancamediolanum.it - N° iscrizione all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia: 5343 - Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 3062 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capitale Sociale euro 600.682.353,40 i.v. - Codice Fiscale - Iscr. Registro Imprese di Milano n. 02124090164 - P.IVA 10540610960 del Gruppo Iva Banca Mediolanum - Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o telefonando al numero verde: 800.107.107.

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

### Nome e Cognome/Ragione Sociale

---

### Indirizzo

---

### Telefono/e-mail

---

### Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco

---

### Qualifica

---

## CHE COS'È IL SERVIZIO DI CARTE DI DEBITO

La carta di debito (di seguito denominata anche "Mediolanum Card") è emessa e rilasciata dalla Banca al Cliente (di seguito denominato anche il "Titolare") in collaborazione con Nexi Payments S.p.A. (di seguito denominata "Nexi") che è il gestore e titolare della licenza del circuito di pagamento internazionale.

La carta di debito è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di pagare beni e/o servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati tramite il circuito il cui marchio è riportato sulla Carta o di effettuare prelievi di contante presso tutti gli sportelli automatici (ATM) recante il marchio del circuito stesso. In particolare: La carta di debito (di seguito denominata anche "Mediolanum Card") è emessa e rilasciata dalla Banca al Cliente (di seguito denominato anche il "Titolare") in collaborazione con Nexi Payments S.p.A. (di seguito denominata "Nexi") che è il gestore e titolare della licenza del circuito di pagamento internazionale.

La carta di debito è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di pagare beni e/o servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati tramite il circuito il cui marchio è riportato sulla Carta o di effettuare prelievi di contante presso tutti gli sportelli automatici (ATM) recante il marchio del circuito stesso. In particolare:

- la funzione di prelievo di contante della Mediolanum Card è il servizio in forza del quale la Banca (emittente), attraverso il rilascio di una Carta, consente al correntista (c.d. "titolare") di effettuare prelievi di contante entro massimali di utilizzo stabiliti dal contratto presso gli sportelli automatici (ATM) in Italia e all'estero aderenti al Circuito internazionale Debit Mastercard, digitando un codice segreto (c.d. PIN, "Personal Identification Number");
- la funzione di pagamento della Mediolanum Card è il servizio in forza del quale il correntista, entro limiti di importo contrattualmente previsti, può compiere acquisti di beni e/o servizi presso esercizi commerciali abilitati al Circuito internazionale Debit Mastercard (oppure aderenti al medesimo Circuito), digitando il citato codice segreto.

La Mediolanum Card consente inoltre di acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti abilitati:

- in modalità Contactless, mediante il solo avvicinamento della Carta all'apposito lettore POS dotato di tecnologia Contactless; Per importi fino a 50€ e purché l'importo cumulativo non sia superiore a 150€ dalla data dell'ultima digitazione del PIN non è necessario digitare il PIN (lo scontrino è emesso solo se espressamente richiesto); per importi superiori a 50€ verrà richiesto l'inserimento del codice PIN e lo scontrino è emesso automaticamente;
- in modalità NFC, mediante il solo avvicinamento del Device abilitato (per es. smartphone, tablet o wearable) all'apposito lettore POS dotato di tecnologia Contactless previa registrazione e virtualizzazione della Carta su sistemi di pagamento (ad es. Apple Pay, Google Pay). Per i termini e le condizioni relative a tali servizi consultare il "Regolamento Pagamenti Mobile" nella sezione Trasparenza dei siti e [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) e [www.nexi.it](http://www.nexi.it)

La Mediolanum Card può essere utilizzata anche per pagamenti sulla rete Internet tramite siti di e-commerce abilitati, attivando preventivamente il Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure del Circuito.

Gli importi dei prelievi di contante e degli acquisti effettuati sono addebitati sul conto corrente del correntista contestualmente all'utilizzo. Per garantire l'esito positivo dell'operazione è necessario che il conto corrente abbia la disponibilità necessaria.

Alla Carta possono essere anche associati benefici o servizi accessori quali, ad esempio, la copertura assicurativa, il Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure e il Servizio Spending Control.

I benefici o servizi aggiuntivi verranno erogati secondo le modalità, i termini e condizioni e/o regolamenti di volta in volta previsti per gli stessi che la Banca, direttamente e/o tramite Nexi, mette a disposizione del Titolare.

Per maggiori dettagli sul Regolamento dei servizi e per l'iscrizione a quelli facoltativi consultare la sezione Trasparenza dei siti e [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it), [www.nexi.it](http://www.nexi.it) o contattare il Banking Center di Banca Mediolanum o il Servizio Clienti Nexi Payments.

## Rischi tipici

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- a) la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- b) l'utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN, nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, va osservato la massima attenzione nella custodia della Carta e del PIN, nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo PIN; nei casi di smarrimento e sottrazione il Cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- c) l'utilizzo della Carta sui siti internet privi dei protocolli di sicurezza (HTTPS);
- d) la comunicazione, per via telefonica o a mezzo mail, dei dati della Carta e del PIN qualora non si sia certi dell'affidabilità dell'interlocutore;
- e) nel caso di irregolare utilizzo della Carta da parte del Titolare e di conseguente revoca, da parte dell'Emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta e/o di ritardo nei pagamenti, i dati relativi alla Carta ed al Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente, alla Centrale d'allarme interbancaria (CAI), istituita presso la Banca d'Italia, e/o ad altre banche dati pubbliche e/o archivi tenuti dalle Autorità competenti. L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito. Il Titolare sarà informato preventivamente rispetto al primo invio di informazioni negative sul suo conto;
- f) la mancata verifica dell'effettivo importo autorizzato tramite controllo dell'SMS Alert (o notifica PUSH) per le transazioni uguali o superiori a 50€.

Per saperne di più:

la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito della Banca [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it).

**CONDIZIONI ECONOMICHE (valori espressi in euro)**

<b>Disponibilità e massimali</b>	
Massimali di utilizzo nei limiti della disponibilità del conto corrente sul quale è appoggiata la carta*	
- Disponibilità giornaliera	3.000,00
- Disponibilità mensile	4.500,00
* Il numero massimo giornaliero di operazioni di prelievo consentite è pari a 3, per un importo massimo complessivo pari a euro 1.000,00. I suddetti limiti, giornalieri e mensili, si intendono validi fatte salvo eventuali ulteriori limitazioni imposte dalla banca proprietaria dell'ATM che eroga la somma	
<b>Oneri vari per il Cliente</b>	
Canone annuo carta di debito internazionale	0,00
Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	0,00
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca (CONTO BASE - CONTO BASE SVANTAGGIATI) - Numero prelievi di contante gratuiti nell'anno solare - Costo per prelievo di contante	12 0,50
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca (CONTO BASE PENSIONATI) - Numero prelievi di contante gratuiti nell'anno solare - Costo per prelievo di contante	6 0,50
Prelievo di contante all'estero - Europa area euro - Europa area extra euro (1) - Extra Europa	0,00 3,62 + le eventuali commissioni reclamate dal circuito 3,62 + le eventuali commissioni reclamate dal circuito
Pagamenti estero - Europa area euro - Europa (area extra euro) (1) ed extra Europa	0,00 Commissione del 2%, con un massimo di Euro 2,58
<b>Blocchi, sostituzioni, furti e smarrimenti</b>	
Blocco tramite Numero Verde	0,00
Rimissione carta smarrita	0,00 la prima operazione dell'anno; 7,75 per ogni operazione successiva
Rimissione carta per non funzionamento, deterioramento, clonazione, carta rubata o ritirata da ATM	0,00
<b>Servizi Accessori **</b>	
Servizio Spending control	- funzionalità base: gratuite; - funzionalità aggiuntive: gratuite
Servizio di protezione anti-frode 3D Secure	servizio ad adesione automatica gratuita, in presenza di numero di cellulare fornito all'Emittente
Polizza multirischi	0,00
SMS Alert (o notifica Push se disponibile) per importi uguali o superiori a Euro 50	0,00
Servizio Messaggi di Alert - ioSICURO***	0,00
** Per maggiori dettagli sul Regolamento dei servizi e per l'iscrizione a quelli facoltativi consultare la sezione Trasparenza dei siti e <a href="http://www.bancamediolanum.it">www.bancamediolanum.it</a> , <a href="http://www.nexi.it">www.nexi.it</a> o contattare il Banking Center di Banca Mediolanum o il Servizio Clienti Nexi Payments. *** Invio da parte di Nexi di un SMS gratuito al numero di cellulare fornito per avvisare il Cliente di una eventuale transazione sospetta con possibilità di risposta da parte del Cliente per confermare l'operazione. Il costo dell'eventuale SMS di risposta è addebitato direttamente al Cliente dal proprio operatore telefonico secondo le proprie tariffe, salvo promozioni, sia per numeri italiani che esteri.	

(1) Banca Mediolanum, per le transazioni in valuta estera diversa da euro all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE), la cui conversione in euro avviene al tasso di cambio definito dal circuito internazionale di pagamento Mastercard non applica commissioni di conversione valutaria. Le uniche commissioni di conversione valutaria sono quelle applicate dal circuito. Per tali transazioni è previsto, gratuitamente ed automaticamente ad ogni operazione, l'invio di comunicazioni tramite e-mail, in merito al totale delle commissioni di conversione valutaria, espresse come maggiorazione percentuale sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro disponibili pubblicati dalla Banca centrale europea (BCE).



È possibile scegliere di non ricevere le predette informazioni richiedendo la disattivazione delle comunicazioni tramite il Banking Center. In tal caso la richiesta potrà essere avanzata, senza sostenere alcun costo, contattando il Banking Center.

Sul sito della Banca [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) nella sezione Trasparenza, è disponibile uno strumento (<https://www.bancamediolanum.it/trasparenza/simulatore-calcolo-spese-carta-di-debito>) che permette di conoscere anticipatamente l'importo convertito in euro delle transazioni in valuta estera diversa da euro all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE), comprensivo di commissione valutaria, in modo da poter facilitare il raffronto dei prezzi qualora si viaggiasse o si facessero acquisti all'estero. Oltre al tasso di cambio applicato all'operazione, sarà indicato il totale delle commissioni di conversione valutaria come maggiorazione percentuale sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro disponibili pubblicati dalla Banca Centrale Europea (BCE); ciò al fine di consentire di raffrontare i costi di conversione applicati (qualora venga effettuato il pagamento in divisa) rispetto a quelli eventualmente applicati dallo sportello ATM o presso il punto di vendita (qualora venga effettuato il pagamento in euro).

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal Servizio di Carte di Debito

Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità, dandone comunicazione scritta alla Banca e restituendo la Carta annullata mediante taglio che attraversa la banda magnetica.

La Banca può recedere dai servizi di prelievo di contante e pagamento in qualunque momento dandone comunicazione per iscritto al Cliente con un preavviso di 60 (sessanta) giorni di calendario, decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso.

### Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Si può trasferire con facilità da una Banca all'altra, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 15 marzo 2017 n. 37, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, con eventuale estinzione del rapporto stesso, usufruendo gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente". Il trasferimento viene eseguito gratuitamente entro dodici giorni, con efficacia dal 13° giorno lavorativo. In caso di obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto originario, la banca originaria informa immediatamente il consumatore ed è tenuta ad eseguire il trasferimento dei servizi di pagamento (ma non anche la chiusura del conto originario) entro il predetto termine di 12 giorni lavorativi. Per maggiori chiarimenti è disponibile la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento" nella sezione "Trasparenza" sul sito internet della Banca oppure presso i Family Banker, le Succursali di Banca Mediolanum e lo sportello di Milano 3 City-Basiglio (MI).

### Reclami

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

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

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

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). L'Arbitro è un organismo indipendente imparziale che decide - in pochi mesi - chi ha ragione e chi ha torto. Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la Banca. Le decisioni non sono vincolanti, ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico. Se il Cliente non rimane insoddisfatto delle decisioni dell'Arbitro può comunque rivolgersi al giudice, fermo restando quanto previsto in tema di mediazione civile obbligatoria in materia di contratti bancari, assicurativi e finanziari. L'ABF può decidere su tutte le controversie che riguardano operazioni e Servizi Bancari, come per esempio i conti correnti, i mutui ed i prestiti personali: fino a euro 200.000,00 (duecentomila), se il cliente chiede una somma di denaro; senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. Presso la sede e il sito internet della Banca, nonché presso tutti gli uffici dei Family Banker è disponibile una brochure che dettaglia le competenze dell'ABF. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può anche consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario;
- al servizio di Mediazione, per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (Mediatore), affidandogli il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il Mediatore è un esperto in materia bancaria, finanziaria e societaria, ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto a una parte o all'altra. Dal punto di vista procedurale una o entrambe le parti richiedono al "Conciliatore Bancario Finanziario" di organizzare un incontro di Mediazione. A tale riguardo si fa presente che il regolamento di Mediazione è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario e Finanziario ([www.conciliatorebancariofinanziario.it](http://www.conciliatorebancariofinanziario.it)). La Mediazione viene attivata mediante

l'invio della domanda di mediazione al Conciliatore Bancario Finanziario. Il Conciliatore Bancario Finanziario comunica rapidamente all'altra parte l'avvenuto deposito della domanda, e fissa la data del primo incontro. Con questa comunicazione viene anche nominato il Mediatore che condurrà l'incontro con le parti, pur essendo consentito alle parti di nominare altro professionista con il loro accordo. Il Mediatore fissa il primo incontro tra le parti, cui ne possano seguire altri, finalizzati sempre al raggiungimento di un accordo tra le parti. Se le parti raggiungono un accordo, il Mediatore redige il verbale al quale è allegato il testo dell'accordo redatto dalle parti, eventualmente con l'aiuto dei loro legali. Il verbale è depositato presso l'Organismo ed è sottoscritto dalle parti e dal Mediatore. L'accordo sottoscritto dalle parti e dagli avvocati costituisce titolo esecutivo. In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale può essere omologato su istanza di parte con decreto del Presidente del Tribunale e costituisce titolo esecutivo. Se invece, anche in incontri successivi al primo, si verifica l'impossibilità di trovare un accordo tra le parti, il Mediatore redige verbale ove attesta il fallimento del tentativo di conciliazione. In tal caso, tutto quanto emerge nel corso della procedura resta strettamente riservato e confidenziale, come prevede la legge stessa.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto una manifestazione di disagio o contestazione sull'operato della Banca che coinvolga l'aspetto del trattamento dati personali legati alla vigente normativa in materia (Regolamento UE 2016/679), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa.

Tale termine può essere prolungato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. La Banca informa il Cliente di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta.

Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto richieste di rimborso per operazioni programmate di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite (addebiti SDD), la Banca è tenuta a rispondere al Cliente entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione del reclamo stesso. Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto la prestazione di Servizi di Investimento, la Banca deve rispondere al Cliente entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Nel caso in cui sia rimasto insoddisfatto del riscontro al reclamo presentato alla Banca o non abbia ricevuto riscontro nel predetto termine di 60 (sessanta) giorni, ove ne ricorrano i presupposti, il Cliente può anche ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), Organismo istituito dalla Consob con Delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, competente a dirimere le controversie tra Investitori ed Intermediari, del valore complessivo non superiore ad Euro 500.000,00 (cinquecentomila), relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli Investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le Controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013. L'ACF sostituisce l'Ombudsman - Giurì Bancario e la Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob. Il diritto di ricorrere all'ACF è irrinunciabile, gratuito e sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ed altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nel Contratto. Per presentare un ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie o avere maggiori informazioni sulle modalità di svolgimento della procedura è disponibile il sito: [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

### Risoluzioni online delle controversie

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

## GLOSSARIO

**ATM (Automated Teller Machine):** sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di ottenere anticipi di denaro contante, sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette all'Utilizzatore di ottenere anticipi di denaro contante.

**Circuito di pagamento:** rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio (es.: Visa, Mastercard, BANCOMAT® e PagoBANCOMAT®).

**Contactless (senza contatto):** tecnologia che permette di utilizzare una carta di pagamento semplicemente avvicinandola al POS, senza richiedere l'inserimento della carta stessa nel terminale.

**Device:** apparati aventi funzioni di telefonia mobile (per es. smartphone) di esclusiva disponibilità del Cliente e dotati di tecnologia NFC che permettono al Cliente stesso, interagendo con la Mobile App, con la SIM Card NFC e con la Carta di effettuare operazioni di pagamento NFC. Ai fini di quanto precede tali Device e relativi sistemi operativi dovranno risultare sia compatibili con i modelli e con i requisiti tecnici/certificativi richiesti dagli operatori di telefonia mobile emittenti della relativa SIM Card NFC sia con la Mobile App.

**NFC (Near Field Communication):** tecnologia che fornisce connettività wireless a corto raggio e che consente funzioni di pagamento "in prossimità" tramite l'interazione elettromagnetica di un Device appositamente configurato con i POS abilitati, secondo le specifiche di funzionamento definite dai diversi circuiti di pagamento.

**PIN (Personal Identification Number):** codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di contante.

**POS (Point of Sale):** apparecchiatura automatica mediante la quale è possibile effettuare il pagamento di beni o servizi presso il fornitore utilizzando carte di pagamento. L'apparecchiatura consente il trasferimento delle informazioni necessarie per l'autorizzazione e l'addebito, in tempo reale o differito, del pagamento.

**SIM Card NFC:** particolare SIM Card rilasciata al Cliente in virtù di un autonomo contratto concluso fra lo stesso e un operatore di telefonia mobile con cui la Banca ha/avrà stipulato un'apposita convenzione e che consente al Cliente, mediante l'uso congiunto del Device, della Mediolanum App e della Carta di fruire delle funzionalità NFC.



## I PRINCIPALI CANALI PER ACCEDERE A BANCA MEDIOLANUM

- Il tuo Family Banker
- il Banking Center, Numero Verde 800.107.107
- Internet: [bancamediolanum.it](http://bancamediolanum.it) - [bmedonline.it](http://bmedonline.it)
- e-mail: [info@bancamediolanum.it](mailto:info@bancamediolanum.it)

### **BANCA MEDIOLANUM S.p.A.**

Sede Legale: Palazzo Meucci - Via Ennio Doris - 20079 Basiglio (MI) - T +39 02 9049.1  
Capogruppo del Gruppo Bancario Mediolanum iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari  
Banca iscritta all'Albo delle Banche - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia  
ed al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Capitale sociale  
euro 600.682.353,40 i.v. - Codice Fiscale - Iscr. Registro Imprese di Milano  
n. 02124090164 - P. IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum  
[bancamediolanum@pec.mediolanum.it](mailto:bancamediolanum@pec.mediolanum.it)  
[bancamediolanum.it](http://bancamediolanum.it)

