

# FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO DI CARTE DI DEBITO – MEDIOLANUM CARD (Mastercard)

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Mediolanum S.p.A.

Sede Legale e Direzione Generale: Palazzo Meucci Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI)

Tel.: +39 02 90 49 1 – Fax: +39 02 9049 2550

Indirizzo P.E.C.: bancamediolanum@pec.mediolanum.it – E-mail: info@mediolanum.it

Sito Internet: [www.bancamediolanum.it](http://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 600.696.853,40 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 dall'Italia al Numero Verde gratuito 800.107.107; dall'estero +39 0290451625 (il costo della chiamata varia in base alle tariffe dell'operatore telefonico).

### 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 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 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 Mastercard (oppure aderenti al medesimo Circuito), digitando il citato codice segreto

Il cliente può richiedere una carta in versione solo digitale oppure digitale e fisica.

Se il cliente ha richiesto una carta digitale potrà successivamente richiedere il supporto fisico, tutte le informazioni rimangono invariate (esempio numero carta, data scadenza ecc.)

La carta emessa in versione solo digitale consente di:

- acquistare beni e/o servizi 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).
- effettuare pagamenti sulla rete Internet tramite siti di e-commerce abilitati, attivando preventivamente il Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure del Circuito

Inoltre, se il titolare richiede anche il supporto fisico della Carta, oltre le funzionalità della carta digitale potrà:

- acquistare beni e/o servizi 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.
- prelevare contanti in Italia e all'estero presso gli sportelli automatici contraddistinti dai marchi 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).

la **Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate** pubblicata nella sezione Trasparenza del sito internet [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it), per avere informazioni in merito alle modalità con cui il Cliente può esercitare i propri diritti nel caso in cui si verificano operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite e la sezione "Sicurezza" sul sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) per ottenere consigli pratici salvaguardare i propri dati e proteggere le operazioni.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

| Disponibilità e massimali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Massimali di utilizzo nei limiti della disponibilità del conto corrente sul quale è appoggiata la carta *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Disponibilità giornaliera</li><li>- Disponibilità mensile</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Euro 3.000,00<br>Euro 4.500,00                                                                                                          |
| <p>*La disponibilità giornaliera sopra indicata è comprensiva delle operazioni di prelievo e di pagamento. 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.</p> <p>Il prelievo di contante allo sportello automatico per la carta di debito digitale non sarà disponibile. Tale indisponibilità è subordinata ad eventuali evoluzioni (esempio sportelli ATM con tecnologia contactless) della Banca proprietaria dell'ATM che eroga la somma.</p> |                                                                                                                                         |
| Oneri vari per il Cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                         |
| Canone annuo carta di debito fisica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Euro 10,00                                                                                                                              |
| Canone annuo carta di debito digitale **                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Euro 0,00                                                                                                                               |
| Frequenza e modalità di addebito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Annuale Posticipato                                                                                                                     |
| ** La Banca darà notizia della messa a disposizione della carta digitale tramite i propri canali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                         |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa Banca in Italia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Euro 0,00                                                                                                                               |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra Banca/intermediario in Italia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Euro 0,00                                                                                                                               |
| Prelievo di contante all'estero <ul style="list-style-type: none"><li>- Europa area euro</li><li>- Europa area extra euro (I)</li><li>- Extra Europa</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Euro 0,00<br>Euro 3,62 + le eventuali commissioni reclamate dal circuito<br>Euro 3,62 + le eventuali commissioni reclamate dal circuito |
| Pagamenti estero <ul style="list-style-type: none"><li>- Europa area euro</li><li>- Europa (area extra euro) (I) ed extra Europa</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Euro 0,00<br>Commissione del 2%, con un massimo di Euro 2,58                                                                            |
| Blocchi, sostituzioni, furti e smarrimenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                         |
| Blocco carta*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Euro 0,00                                                                                                                               |
| Rimissione carta smarrita: <ul style="list-style-type: none"><li>- fisica</li><li>- digitale</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Euro 7,75<br>Euro 0,00                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rimissione carta fisica/digitale per non funzionamento, deterioramento, clonazione, carta rubata o ritirata da ATM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Euro 0,00                                                                                           |
| *Il blocco della carta può essere effettuato dall'Italia contattando i Numeri Verdi gratuiti dedicati e dall'estero i numeri specifici (in queste ultime casistiche il costo della chiamata varia in base alla linea - fissa o mobile - e all'operatore). Tali riferimenti sono reperibili nella sezione "Numeri Utili" dell'App e del sito <a href="http://www.bancamediolanum.it">www.bancamediolanum.it</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |
| <b>Servizi Accessori **</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                     |
| Servizio Spending control                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | – funzionalità base: gratuite;<br>– 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Euro 0,00                                                                                           |
| SMS Alert (o notifica Push se disponibile) per importi uguali o superiori a Euro 50 ***                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Euro 0,00                                                                                           |
| Servizio Messaggi di Alert – ioSICURO ****                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Euro 0,00                                                                                           |
| <p>** 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."</p> <p>*** Il servizio è attivato automaticamente ai clienti su canale SMS nel momento in cui viene fornito il numero di cellulare. Il Titolare, in alternativa, può attivare sempre gratuitamente il Servizio su notifiche da APP Nexi per transazioni superiori a 2 Euro.</p> <p>**** 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.</p> |                                                                                                     |

**Ai sensi degli artt. 118 e 126 sexies del T.U. Bancario, in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, entro la data prevista per la sua applicazione, lei ha diritto di recedere dal contratto senza penalità e senza spese ed ottenere, in fase di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.**

<sup>1)</sup> 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 si 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](http://ec.europa.eu/odr).

## 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.

**Mastercard:** marchio di proprietà del circuito internazionale Mastercard; identifica un servizio di prelievo di contante e pagamento presso gli sportelli ATM esercenti convenzionati a tale circuito.

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

**Cirrus/Maestro:** marchio di proprietà del circuito internazionale Mastercard; identifica un servizio di prelievo di contante e pagamento presso gli sportelli ATM esercenti convenzionati a tale circuito.

**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.