

Informativa alla clientela ai sensi dell'art. 3, comma 4, del Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

La Banca ha aderito all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito "Arbitro"), operativo dal **09.01.2017**.

L'Arbitro è un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, istituito da CONSOB con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, al quale possono essere sottoposte le controversie tra un investitore "retail" e un "intermediario" relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF (ossia nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio), nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative (ossia relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti di investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013 (controversie concernenti i contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra un professionista ed un consumatore residenti nell'Unione Europea).

Non rientrano nell'ambito di competenza dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00.

L'Arbitro conosce esclusivamente di controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti termini ridotti per giungere a una decisione.

Il ricorso può essere proposto esclusivamente dall'investitore al dettaglio quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca e lo stesso non sia stato accolto, in tutto o in parte, dalla Banca oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
- l'Arbitro non si sia già pronunciato con decisione di merito;
- non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale.

Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla data di presentazione del reclamo alla Banca.



L'investitore può presentare un ricorso direttamente, oppure tramite un procuratore o un'associazione dei consumatori, specificando il nome dell'intermediario e l'esposizione dei fatti, nonché l'indicazione della somma richiesta. La **presentazione del ricorso** avviene **online**, attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it).

Si precisa che il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'Arbitro è **irrinunciabile** ed è **sempre esercitabile** anche nell'ipotesi che siano presenti nei contratti clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale.

Per maggiori dettagli si rinvia al sito www.acf.consob.it.

