



Informativa per la 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") in ottemperanza a quanto previsto dall' art. 2 comma 5-*bis* del D.lgs. n. 179/2007.

La data di avvio di operatività dell'Arbitro è stata fissata al 9.1.2017.

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 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; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di *equity crowdfunding*), nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n.1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative (consegna all'investitore, per i PRIIP, del documento contenente le informazioni chiave-Key Information Document), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013 (controversie concernenti 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 comunque superiori a euro 500.000,00.

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

Rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie relative a operazioni o comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

Il ricorso può essere proposto esclusivamente dall'investitore personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso. Il ricorso può essere proposto 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;
- non sia decorso più di un anno dalla presentazione del reclamo.

Il ricorso con la relativa documentazione è trasmesso attraverso il sito web dell'Arbitro e predisposto utilizzando il relativo modulo, secondo le istruzioni operative disponibili sul medesimo sito. Non sono presi in considerazione ricorsi, compresa la documentazione ad essi pertinente, trasmessi attraverso altre forme.

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 approfondimenti sulle modalità di predisposizione ed invio del ricorso da parte dell'investitore è possibile consultare il sito *web* dell'Arbitro delle controversie finanziarie (**www.acf.consob.it**).