

Informativa da rendere 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") 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*), 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 per un importo superiore 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.

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;
- 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;
- non sia decorso più di un anno dalla presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro (9.1.2017), entro un anno da tale data.

Per i primi due anni dall'avvio dell'operatività dell'Arbitro (fino al 9.1.2019), la Consob ha stabilito che gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori ovvero di un procuratore, possono presentare il ricorso all'Arbitro e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito *web* dell'Arbitro.

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.

Come presentare il ricorso all'ACF

Il ricorso deve **contenere il nome dell'intermediario** e l'esposizione dei **fatti**, nonché l'indicazione della **somma richiesta**. **E' utile**, anche se non necessario, fare riferimento alla normativa applicabile e indicare precedenti decisioni dello stesso ACF o, più in generale, della giurisprudenza su casi analoghi.

Si può presentare il ricorso **direttamente oppure tramite un procuratore o un'associazione dei consumatori**. L'importante è predisporre un buon ricorso: **le possibilità di una decisione favorevole aumentano** se il ricorso è esaustivo, ben argomentato e riprende tutti i fatti, nella loro sequenza logica e temporale, sui quali si basa la pretesa nei confronti dell'intermediario.

Ricorrere all'ACF è **gratuito**. La **presentazione del ricorso** avviene **online**, attraverso il sito web dell'ACF. Occorre registrarsi al sito e, ottenute le credenziali, accedere all'area riservata e proporre il ricorso.

Il programma conduce **passo dopo passo** nell'inserimento di **tutte le informazioni** necessarie, avvertendo di eventuali inesattezze e incompletezze. Consente poi di caricare **documenti**, alcuni dei quali necessari (documento d'identità del ricorrente, reclamo presentato all'intermediario e relativa attestazione di presentazione).

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