

## INFORMATIVA ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (“ACF”)

**resa 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 09/01/2017.**

L’Arbitro è un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, istituito da CONSOB con delibera n. 19602 del 04/05/2016, 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 (09/01/2017), entro un anno da tale data.

Le modalità di predisposizione ed invio del ricorso da parte dell’investitore sono rese note sul sito *web* dell’Arbitro ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)). Per i primi due anni dall’avvio dell’operatività dell’Arbitro (fino al 09/01/2019), 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.