

SÜDTIROL  BANK

Arbitro per le Controversie Finanziarie

Informativa alla clientela

La presente **Informativa alla clientela** è redatta ai sensi dell'art. 3, comma 4, del Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito, anche solo, il "**Regolamento**").

La Südtirol Bank AG (la "**Banca**") ha aderito all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito, l'"**Arbitro**" o l'"**ACF**") in ottemperanza a quanto previsto dall' art. 2, comma 5-bis del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179.

L'attività dell'ACF ha preso avvio in data 9 gennaio 2017.

Cos'è l'ACF e di cosa si occupa

L'Arbitro è un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, istituito dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

All'Arbitro 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 decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58¹, ossia nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013².

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 (cinquecentomila).

Costi di attivazione e condizioni

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 gennaio 2017), entro un anno da tale data.

¹ Testo Unico della Finanza o "TUF".

² Si tratta delle controversie concernenti contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra un professionista e un consumatore residenti nell'Unione Europea.

In quali casi si può ricorrere all'ACF

Possono essere sottoposte all'ACF le controversie tra un investitore retail³ e un intermediario⁴, come individuati dal Regolamento (rif. art. 2, comma 1, lett, g e h).

Gli intermediari rispondono anche dell'attività svolta per loro conto da consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede.

L'ACF decide su controversie che hanno ad oggetto la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che la normativa pone a loro carico quando prestano servizi di investimento⁵ e il servizio di gestione collettiva del risparmio⁶.

Modalità di attivazione del ricorso

Le modalità di predisposizione e invio del ricorso da parte dell'investitore sono indicate sul sito web dell'Arbitro (www.acf.consob.it).

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.

Il ricorso deve contenere:

- il nome dell'intermediario;
- l'esposizione dei fatti;
- 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.

³ Sono investitori retail i risparmiatori - anche imprese, società o altri enti - che non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute dagli investitori cosiddetti "qualificati" o "professionali" (ad esempio banche, compagnie di assicurazioni, governi nazionali, imprese di grandi dimensioni) che non possono rivolgersi all'ACF.

⁴ Sono intermediari i soggetti attraverso i quali i risparmiatori effettuano i propri investimenti finanziari. Si tratta principalmente di banche, società di intermediazione mobiliare (Sim) e soggetti che gestiscono fondi comuni di investimento (Sgr, Sicav e Sicaf). Possono essere chiamati di fronte all'ACF anche analoghi intermediari non italiani, purché, se comunitari, con succursale in Italia e, se extracomunitari, siano stati autorizzati ad operare nel nostro Paese.

⁵ I servizi di investimento sono le attività che gli intermediari offrono al fine di investire i risparmi in strumenti finanziari (ad esempio l'esecuzione di ordini attraverso cui si acquistano o vendono titoli).

⁶ Il servizio di gestione collettiva del risparmio è offerto da specifici soggetti (Sgr, più raramente Sicav o Sicaf) appositamente autorizzati, che investono le somme raccolte da più clienti secondo una predeterminata politica di investimento (per esempio: i fondi comuni di investimento mobiliare).

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).

Cosa avviene dopo la presentazione del ricorso

Ricevuto il ricorso, l'ACF valuta entro 7 giorni se è completo e regolare e, nel caso lo sia, lo invia tempestivamente all'intermediario tramite la piattaforma informatica a cui l'intermediario può accedere attraverso la propria area riservata sul sito dell'Arbitro.

La comunicazione iniziale delle credenziali di accesso avviene tramite l'indirizzo di posta elettronica comunicato dall'intermediario all'Arbitro all'atto dell'adesione. Allo stesso indirizzo di posta elettronica è notificata l'esistenza di nuovi atti o di nuovi ricorsi.

L'intermediario ha 30 giorni di tempo (45 nel caso in cui si faccia assistere da un'associazione di categoria) per presentare, tramite la piattaforma, le proprie osservazioni ("deduzioni") al fine di difendersi e provare di aver agito nel rispetto delle regole.

L'intermediario deve, inoltre, trasmettere tutta la documentazione relativa alla controversia.

Il ricorrente può replicare caricando nella piattaforma ulteriori considerazioni e documentazione nei successivi 15 giorni, dopo i quali l'intermediario può a sua volta, entro 15 giorni, sempre con le stesse modalità, controreplicare.

Tutti gli atti inseriti nella piattaforma informatica confluiscono automaticamente nel fascicolo elettronico visibile a entrambe le parti e all'Arbitro.

A questo punto il fascicolo è chiuso e la controversia è pronta per essere sottoposta al Collegio dell'ACF per la decisione.

Per ogni esigenza di ulteriori chiarimenti si prega di prendere contatto con il proprio Consulente Finanziario di riferimento ovvero direttamente con gli uffici della Banca.