

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

Gentile Cliente,

Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo del Nord Est s.p.A., (di seguito la “Banca”) desidera informarLa che, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 2 comma 5-*bis* del D.lgs. n. 179/2007, ha aderito all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito “ACF”), istituito con Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016.

L'ACF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo a partire dal 9.1.2017 presso la Consob, che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l'operatività.

Possono essere sottoposte all'ACF 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), 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).

Possono rivolgersi all'ACF solamente gli investitori diversi dalle controparti qualificate e dai clienti professionali come definiti dal TUF.

Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00. Sono altresì esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte della Banca degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale.

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

Il ricorso può essere proposto dall'investitore, personalmente o tramite un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero un procuratore, quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non siano pendenti altre procedure di risoluzione stragiudiziale 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.

La presentazione del ricorso avviene online, attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it), seguendo la relativa procedura guidata.

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 compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito web dell'ACF e inviandolo tramite i canali tradizionali (raccomandata, pec, ecc.), fermo

restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito web dell'ACF.

Il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'ACF 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 stragiudiziale.

La decisione dell'ACF non è vincolante per l'investitore, che mantiene inalterato il diritto di adire l'Autorità Giudiziaria.

Per maggiori dettagli la invitiamo a consultare la "Guida pratica sull'Arbitro per le Controversie Finanziarie" pubblicata nella sezione Reclami del sito internet della Banca e il sito internet dell'ACF (www.acf.consob.it).

Cassa Centrale Banca
Credito Cooperativo del Nord Est SpA