

**Informazioni sulla banca**

**Banca del Monte di Lucca spa**  
sede legale Piazza S.Martino, 4- 55100 Lucca  
Tel.centralino 0583-4501 fax 0583-48721  
Internet : www.bmlucca.it - email: bmlucca@bmlucca.it,  
Iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia con il numero 6915.3 - Appartenente al Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi creditizi della Banca d'Italia cod.6175.4 – Codice ABI 6915 - Iscrizione Registro delle imprese e codice fiscale n. 01459540462 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei depositi.  
**Informazioni ai clienti:** numero verde 800 03 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20,30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) - email: bmlonline@bmlucca.it.  
**Servizio Telefonico solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 03 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20,30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 001 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24  
**Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 01 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 - sabato dalle 8.00 alle 14.00) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 040

**RISERVATO AGLI AGENTI**

Cognome e nome: .....  
Qualifica: .....  
N° iscrizione albo: .....

**Servizio di custodia e Amministrazione titoli  
e  
Servizio di Ricezione trasmissione ed esecuzione ordini**

**CHE COS'È**

Il deposito titoli è il contratto con cui la Banca custodisce e/o amministra, per conto del Cliente, strumenti finanziari e titoli in genere, cartacei o dematerializzati (azioni, obbligazioni, titoli di Stato, quote di fondi comuni di investimento, ecc.). La Banca, in particolare, mantiene la registrazione contabile di tali strumenti, cura il rinnovo e l'incasso delle cedole, l'incasso degli interessi e dei dividendi, verifica i sorteggi per l'attribuzione dei premi o per il rimborso del capitale, procede, su incarico espresso del Cliente, a specifiche operazioni (esercizio diritto di opzione, conversione, versamento decimi) e in generale alla tutela dei diritti inerenti ai titoli stessi. Nello svolgimento del servizio la Banca, su autorizzazione del Cliente medesimo, può subdepositare i titoli e gli strumenti finanziari presso organismi di deposito centralizzato ed altri depositari autorizzati.

**CONTRATTI E SERVIZI ACCESSORI** Servizi on line e Conto corrente (cfr. fogli informativi dei conti correnti).

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 23, comma 1, del D.lgs. 24/2/1998, n. 58, le disposizioni del titolo VI, capo I, del T.U.B. (testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia) in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali, non si applicano ai servizi di investimento. Per opportuna informativa alla clientela, il presente foglio informativo riporta comunque le condizioni economiche del servizio di negoziazione, ricezione e trasmissione ordini e strumenti derivati.

**RISCHI**

Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.

**CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE**

**COMMISSIONI E RECUPERO SPESE APPLICATE AL SERVIZIO:**

**Spese per il servizio di custodia e amministrazione (deposito titoli):**

- € 30,00 per semestre solare o frazione di semestre;
- € 10,00 per semestre solare o frazione di semestre se utilizzata solo per titoli di Stato Italia;
- € 40,00 per semestre solare o frazione di semestre se utilizzate anche per titoli esteri;

oltre all'imposta di bollo sugli estratti conto di cui al D.L. 16/2012, convertito con modificazioni in L. 44/2012, e Decreto MEF del 24/5/2012.

**Duplicato estratto conto deposito titoli:** € 3,00 a foglio.

**Emissione estratto conto:** gratuita per periodicità semestrale; € 1,29 per periodicità mensile o trimestrale.

**Spedizione estratto conto:** Cfr. CC1

**Spese per richiesta fotocopie:**

- € 9,00 per comunicazione periodica di cui all'art. 119 del D.lgs. n. 385/1993 consegnata con raccomandata (€ 1,00 per copie aggiuntive alla prima richiesta)
- € 5,00 per comunicazione periodica di cui all'art. 119 del D.lgs. n. 385/1993 consegnata allo sportello o con mail (€ 1,00 per copie aggiuntive alla prima richiesta)
- € 11,00 per altra documentazione consegnata con raccomandata (€ 2,50 per copie aggiuntive alla prima richiesta)
- € 7,50 per altra documentazione consegnata allo sportello o con mail (€ 2,50 per copie aggiuntive alla prima richiesta).

**COMMISSIONI E SPESE SU ACCREDITO DIVIDENDI, CEDOLE E RIMBORSO TITOLI A SCADENZA:**

Accredito dividendi su titoli azionari: gratuito.

Accredito cedole su titoli di Stato Italia e di altri Paesi della White List, altre obbligazioni emesse in Italia: gratuito.

Accredito cedole altri titoli obbligazionari emessi all'estero: € 5,00 addebitati solo sul primo accredito a parità di data valutata.

Rimborso titoli: gratuito.

**Titoli denominati in divisa estera:** sul rimborso a scadenza di titoli in divisa estera, così come sull'accredito di cedole e dividendi la Banca inoltre applica:

- una commissione di intervento pari allo 0,15% del controvalore in divisa;
- uno spread sul cambio determinato come riportato in tabella 8.

**CONSEGNA E TRASFERIMENTO TITOLI:**

Ritiro titoli a seguito sottoscrizione: gratuito.

Trasferimento di titoli ad altri Istituti di credito: gratuito, ad eccezione dei costi vivi documentati reclamati da terzi.

**TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA:**

Nel caso di recesso il cliente è tenuto a fornire alla Banca le necessarie istruzioni per il ritiro, il trasferimento o la vendita dei titoli di sua pertinenza. Dal momento del ricevimento di dette istruzioni, l'estinzione del deposito avviene non appena su di esso non risultino più appoggiati strumenti finanziari.

**VALUTE ASSEGNATE AL SERVIZIO:**

Tab.1

VALUTE DI ACCREDITO DI:	Giorni lavorativi di valuta successivi alla data di esigibilità:
<b>RIMBORSO A SCADENZA E CEDOLE DI TITOLI DI STATO:</b>	
Obbligazioni emesse da Banca Carige	0 gg.
Titoli di Stato Italia	0 gg.
Titoli di Stato di altri Paesi appartenenti alla White List	0 gg.
Altri titoli obbligazionari emessi in Italia	1 gg.
Altri titoli obbligazionari emessi all'estero	1 gg.
<b>DIVIDENDI TITOLI AZIONARI:</b>	
Emessi in Italia	2 gg.
Emessi all'estero	2 gg.

**CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI RICEZIONE, TRASMISSIONE ED ESECUZIONE ORDINI SU STRUMENTI FINANZIARI**

**COSTI PER LA NEGOZIAZIONE DI STRUMENTI FINANZIARI:**

I costi relativi alla negoziazione di strumenti finanziari possono essere riepilogati nelle seguenti voci :

1. **COMMISSIONI DI INTERMEDIAZIONE E DI NEGOZIAZIONE DELLA BANCA**
2. **COMMISSIONI DI ESECUZIONE DEL BROKER NEGOZIATORE**
3. **SPESE FISSE DI REGOLAMENTO**
4. **TASSE LOCALI SULLE TRANSAZIONI FINANZIARIE (ove previste)**
5. **COMMISSIONE DI INTERVENTO E SPREAD SUL CAMBIO APPLICATO(per le operazioni in divisa estera)**

**1. COMMISSIONI DI INTERMEDIAZIONE E DI NEGOZIAZIONE DELLA BANCA**

La Banca percepisce le commissioni di intermediazione per la fornitura del servizio di ricezione e trasmissione ordini ad Intermediari esterni oppure per l'esecuzione in conto proprio, per conto della propria clientela, così come indicato nella propria "Strategia di Trasmissione ed Esecuzione". Qui di seguito sono indicate le condizioni previste dalla convenzione standard a seconda della tipologia dello strumento finanziario negoziato:

- **BOT:** commissioni percepite sulla base della vita residua, cfr. tabella seguente:

Tab.2 : **COMMISSIONI DI INTERMEDIAZIONE E DI NEGOZIAZIONE DELLA BANCA SU BOT (sulla base della Vita Residua = VR)**

Canale di raccolta dell'ordine	BOT VR fino a 35 gg		BOT VR fino a 75 gg		BOT VR fino a 96 gg		BOT VR fino a 190 gg		BOT VR fino a 275 gg		BOT VR fino a 370 gg	
	commissio ni %	minim o eur	commissio ni %	minim o eur	commissio ni %	minim o eur	commissio ni %	minim o eur	commissio ni %	minim o eur	commissio ni %	minim o eur
Sportello	0,10	20,00	0,15	20,00	0,20	20,00	0,35	20,00	0,40	20,00	0,50	20,00
Telefonico	0,10	15,00	0,15	15,00	0,20	15,00	0,30	15,00	0,35	15,00	0,35	15,00
Internet	0,10	5,00	0,15	5,00	0,20	5,00	0,30	5,00	0,35	5,00	0,35	5,00

- **ALTRI TITOLI DI STATO, OBBLIGAZIONI E STRUMENTI AZIONARI:** commissioni percepite in base alla tipologia dello strumento finanziario negoziato, come da tabella seguente:

Tab.3 : COMMISSIONI DI INTERMEDIAZIONE E DI NEGOZIAZIONE DELLA BANCA

Canale di raccolta dell'ordine	Altri Titoli di Stato Italia e strumenti obbligazionari Italia quotati e non		Titoli di stato esteri e altri strumenti obbligazionari esteri quotati e non		Strumenti azionari <sup>1</sup> Italia		Strumenti azionari <sup>1</sup> esteri	
	commissioni %	minimo eur	commissioni %	minimo eur	commissioni %	minimo eur	commissioni %	minimo eur
Sportello	0,50	20,00	0,50	25,00	0,70	20,00	0,70	25,00
Telefonico	0,40	15,00	n.d.	n.d.	0,30	15,00	0,30	20,00
Internet	0,30	5,00	n.d.	n.d.	0,19	5,00	0,19	10,00

- **NEGOZIAZIONE DI STRUMENTI DERIVATI:** commissioni e spese percepite come da tabella seguente:

Tab.4:

Strumenti derivati negoziati su mercati regolamentati	Commissioni Banca	Spese fisse ad eseguito	Altro
Futures	30 eur a contratto (comprehensive di quanto dovuto alla SIM)	5 euro	-
Minifib	8 eur per ogni lotto negoziato	5 euro	-
Opzioni Isoalfa su azioni e/o indici	8 eur per ogni lotto negoziato	5 euro	-
Strumenti derivati negoziati fuori dai mercati regolamentati	Commissioni Banca	Spese fisse ad eseguito	mark up massimo:
Interest Rate Swap (IRS) plain vanilla / Opzioni su tassi plain vanilla premio dilazionato	50 eur a contratto		0.30% (% annua calcolata sul nozionale per tutti gli anni di durata) fino a 5 anni 0.40% (% annua calcolata sul nozionale per tutti gli anni di durata) oltre 5 anni
Interest Rate Swap (IRS) strutturato/ FRA (Forward Rate Agreement) / Opzioni su tassi strutturate premio dilazionato	50 eur a contratto		0.40% (% annua calcolata sul nozionale per tutti gli anni di durata) fino a 5 anni 0.50% (% annua calcolata sul nozionale per tutti gli anni di durata) oltre 5 anni
Opzioni su tassi plain vanilla premio immediato	50 eur a contratto		0.30% (% annua calcolata sul nozionale per tutti gli anni di durata)
Opzioni su tassi strutturate premio immediato	50 eur a contratto		0.40% (% annua calcolata sul nozionale per tutti gli anni di durata)
Opzioni su cambi plain vanilla e strutturate	50 eur a contratto		1% del controvalore in euro del nozionale

- **OPERAZIONI DI PRONTI CONTRO TERMINE:** spese fisse € 5,00 sia per l'operazione "a pronti" che per quella "a termine".
- **COLLOCAMENTO BOT IN ASTA:** commissioni per durata residua come da tabella seguente (anche tramite servizi on line):

Tab.5:

Importo commissione (per ogni 100 EURO di capitale sottoscritto)	Durata residua BOT (GIORNI)	
0,03	pari o inferiore	80
0,05	tra	81 e 140
0,10	tra	141 e 270
0,15	pari o superiore	271

con valuta di accredito alla scadenza coincidente con quella prevista dal decreto di emissione per il relativo pagamento, sulla base del calendario del sistema di regolamento europeo TARGET.

L'importo massimo della commissione è ridotto se:

- il prezzo medio ponderato risultante dalle operazioni d'asta e' inferiore a 100, ma il prezzo totale, comprensivo della commissione e dell'imposta sostitutiva, risulta superiore a 100, l'importo della commissione e' ridotto in modo da garantire alla clientela un onere comunque non superiore a 100 euro, per ogni 100 euro di capitale sottoscritto
- se il prezzo medio ponderato risultante dalle operazioni d'asta e' pari o superiore a 100, non viene applicata alla clientela alcuna commissione per la sottoscrizione.

- **COLLOCAMENTO TITOLI DI STATO A MEDIO LUNGO TERMINE IN ASTA (CTZ-BTP-CCT):** nessuna commissione.

<sup>1</sup> Azioni, diritti e warrant, obbligazioni convertibili, ETF, ETC,ETN, fondi, covered warrant, certificates, quotati e non quotati su mercati regolamentati e/o su sistemi multilaterali di negoziazione italiani.

- **COMMISSIONI DI COLLOCAMENTO/DISTRIBUZIONE/SOTTOSCRIZIONE DI TITOLI OBBLIGAZIONARI E AZIONARI:** si applicano le commissioni previste nel prospetto di collocamento dell'emittente o indicate nella documentazione predisposta dalla società emittente gli strumenti finanziari.
- **AUMENTI DI CAPITALE:** nessuna commissione.
- **CONVERSIONE WARRANT:** nessuna commissione.

## 2. COMMISSIONI DI ESECUZIONE DEL BROKER NEGOZIATORE

Di seguito l'elenco dei costi addebitati dall'intermediario negoziatore utilizzato per l'esecuzione degli ordini come previsto dal documento di Strategia di Trasmissione ed Esecuzione delle Banche del Gruppo Carige. Le commissioni qui riportate sono quelle "standard" applicate dal broker, ma potrebbero differire qualora il broker utilizzato e/o i mercati raggiunti siano differenti:

Tab.6:

TIPOLOGIA STRUMENTI FINANZIARI / SEDI DI ESECUZIONE DEGLI ORDINI	Divisa	Tipo Commissione:			
		% sul ctv	Minima	Fissa ad operazione	Fissa a lotto
<b>Operazioni su strumenti azionari concluse su sedi di esecuzione italiane</b>					
<i>Mercati di Borsa Italiana - Ordini da filiali:</i>					
Azioni/warrant e diritti /covered warrant/ certificates/fondi /etf /etc	EUR	0,025%	2,25		
Obbl. convertibili	EUR	0,010%	2,25		
<i>Mercati di Borsa Italiana - Ordini da trading on line:</i>					
Azioni/obbl.convertibili/warrant e diritti /covered warrant/certificates/fondi/etf /etc	EUR			3	
<i>HI-MTF -Ordini da filiale:</i>					
Azioni italiane	EUR	0,200%	5		
<i>Euro TLX - ordini da filiali:</i>					
Covered warrant/certificates regolati tramite depositaria Monte Titoli	EUR	0,01%	2,25		
Covered warrant/certificates regolati tramite depositaria estera	EUR	0,03%	7		
<b>Operazioni su strumenti derivati concluse su sedi di esecuzione italiane</b>					
<i>Borsa italiana - IDEM -Ordini da filiale:</i>					
Futures ed options su indici di borsa	EUR				2
Minifutures su indici di borsa	EUR				1,5
Futures su titoli azionari	EUR				1,5
Opzioni su titoli azionari	EUR				1,5
<b>Operazioni su strumenti azionari concluse su sedi di esecuzione europee</b>					
Euronext (Parigi, Amsterdam, Bruxelles, Lisbona)	EUR	0,035%	8		
Xetra Francoforte Germania	EUR	0,035%	8		
Germania floor (non telematici)	EUR	0,100%	40		
Spagna Madrid	EUR	0,035%	8		
Helsinki Finlandia	EUR	0,060%	10		
Dublino Irlanda	EUR	0,060%	10		
Vienna Austria	EUR	0,060%	10		
Atene Grecia	EUR	0,100%	30		
Londra UK	GBP	0,035%	8		
Londra international	USD	0,035%	8		
Svizzera Virt-X	CHF	0,035%	10		
Svizzera SWX	CHF	0,035%	10		
Oslo Norvegia	NOK	0,070%	100		
Stoccolma Svezia	SEK	0,070%	100		
Copenaghen Danimarca	DKK	0,060%	80		
Warsaw Polonia	EUR	0,100%	35		
Budapest Ungheria	EUR	0,100%	35		
Praga Rep. Ceca	EUR	0,100%	35		
<b>Operazioni su strumenti azionari concluse su sedi di esecuzione USA</b>					
Nyse, Amex, Nasdaq, OTC Markets, Pink Sheets	USD	0,035%	10	fissa ad op.	a lotto
OTC-Markets, Pink	USD			15	
<b>Operazioni su strumenti azionari concluse su altre sedi di esecuzione</b>					
Hong Kong	HKD	0,30%	400		
Tokyo Giappone	JPY	0,25%	2000		
Toronto Canada	CAD	0,15%	50		
Singapore	SGD	0,35%	200		
Johannesburg Sudafrica	ZAR	0,20%	700		
Australia	AUD	0,10%	30		

<b>Operazioni su strumenti azionari non quotati sui mercati</b>	div.	%	min	fissa ad op.	a lotto
Azioni italiane non quotate	EUR	0,200%	5		
Certificates non quotati	EUR			100	
<b>Operazioni su strumenti obbligazionari</b>	div.	%	min	fissa ad op.	a lotto
<i>Titoli di Stato ed obbligazioni quotate e non su mercati regolamentati/Mtf - Ordini da filiali:</i>					
Titoli di Stato Italia	EUR	0,01%	2,25 (o 3 euro, a seconda del broker utilizzato)		
Titoli domestici Carige negoziati su HiMTF	EUR	0,01%	2,25		
Mercati locali tedeschi e svizzeri, Euronext e Bondmatch, raggiungibili solamente con ordine "piazzato" e con broker specifico	EUR	0,20%	50		
Altri titoli obbligazionari	EUR	fino a 0,03%	(fino a 3 euro, a seconda del broker utilizzato)		
<i>Titoli di Stato Italia quotati su mercati regolamentati/Mtf - Ordini da trading on line:</i>	EUR			3	

### 3. SPESE FISSE DI REGOLAMENTO

La Banca percepisce spese fisse ad operazione a titolo di recupero spese di regolamento, in base alla tipologia di strumento finanziario, come da tabella seguente:

Tab.7:

Tipologia Strumenti	Paesi / Mercati	Spese in Euro
Strumenti Azionari	Italia	5,00
	Germania, Stati Uniti	10,00
	Gran Bretagna	15,00
	Svizzera, Francia	25,00
	Olanda, Giappone, Irlanda, Canada	30,00
	Sudafrica	35,00
	Belgio, Danimarca, Finlandia, Spagna, Norvegia, Austria, Lussemburgo	40,00
	Portogallo, Svezia	50,00
	Rep. Ceca	65,00
	Australia	70,00
	Ungheria	75,00
	Thailandia	90,00
	Grecia, Hong Kong, Polonia, Singapore, Altri Paesi/mercati	110,00
Strumenti Obbligazionari e Titoli di Stato	Italia	5,00
	Gran Bretagna	15,00
	Stati Uniti	10,00
	Irlanda	30,00
	Repubblica Ceca	50,00
	Altri paesi/mercati	5,00

In caso di ordine Ineseguito: € 5,00 (€ 0 tramite internet e phone banking)

### 4. TASSE LOCALI SULLE TRANSAZIONI FINANZIARIE (ove previste):

Eventuali tasse locali dovute in base alla legislazione del Paese di negoziazione del titolo vengono espresse nella contabile quali 'spese SIM' perché da queste trattenute a monte alla conclusione della negoziazione sul mercato e parimenti riportate sul singolo eseguito.

### 5. COMMISSIONE DI INTERVENTO E SPREAD SUL CAMBIO APPLICATO ( per le operazioni in divisa estera):

Sulle negoziazioni di titoli denominati in divisa estera viene applicata:

- una commissione di intervento pari allo 0,15% del controvalore in divisa;
- uno spread sul cambio determinato come riportato nella tabella al punto seguente (cfr. tabella 8).

#### MODALITA' PER LA DETERMINAZIONE DEL CAMBIO:

Il cambio applicato è fissato sulla base del cambio rilevato sui mercati valutari un giorno lavorativo antecedente la valuta di regolamento del titolo o, qualora il giorno antecedente fosse giornata festiva nazionale sulla base del cambio rilevato nella stessa giornata della valuta di regolamento del titolo.

Il cambio così rilevato viene maggiorato (in caso di vendita titolo dal parte del cliente) o diminuito (in caso di acquisto) di uno spread percentuale, differenziato per divisa e predefinito come da tabella seguente:

Tab. 8:

Spread	Divisa negoziata:
<b>0,50%</b>	dollaro USA (USD), dollaro australiano (AUD), dollaro canadese (CAD), dollaro neozelandese (NZD), sterlina inglese (GBP), corona danese (DKK), corona svedese (SEK), corona norvegese (NOK), yen giapponese (JPY), franco svizzero (CHF);
<b>0,80%</b>	zloty polacco (PLN), lira turca (TRY), rand sudafricano (ZAR), fiorino ungherese, islandese (ISK), dollaro Singapore (SGD)

1,00% Tutte le altre divise trattate

### CONDIZIONI APPLICATE AL SERVIZIO DI CONSULENZA

Canone Contratto di Consulenza in materia di investimenti:

- Io BML Consulenza: nessun canone applicato
- Io BML Consulenza - opzione "Reportistica Plus": 24 euro (\*)
- Io BML Consulenza Oro: 24 euro (\*)

(\*) Il canone viene addebitato in via posticipata e in rate semestrali riferite ai periodi gennaio-giugno e luglio-dicembre. Nel conteggio del canone viene considerato anche il mese di adesione al servizio. In caso di recesso dal Contratto, verrà addebitato il canone relativo ai mesi del semestre nel quale il servizio è risultato attivo incluso il mese di estinzione

Per la descrizione dei modelli alternativi di servizio di cui all'art. 2 del Contratto di Consulenza, si veda l'allegato 1 al contratto stesso.

### VALUTE APPLICATE ALLE NEGOZIAZIONI DI STRUMENTI FINANZIARI:

- Compravendita titoli sui mercati azionari e obbligazionari italiani :  
le valute di accredito e addebito sono quelle previste dal regolamento dei mercati di quotazione, vale a dire 2 giorni di mercati aperti.
- Compravendita titoli sui mercati azionari e obbligazionari esteri :  
le valute di accredito e addebito sono quelle previste dal regolamento dei mercati di quotazione, pari al massimo a 3 giorni di mercati locali aperti.

### RECESSO E RECLAMI

#### Durata del contratto e recesso

Il contratto è a tempo indeterminato e il Cliente può recedervi in qualunque momento; la Banca potrà esercitare analoga facoltà ai sensi dell'art. 1727 c.c. dando un preavviso non inferiore a quindici giorni. Il recesso è efficace dal momento in cui il destinatario ne riceve comunicazione da darsi mediante lettera raccomandata a/r. Restano impregiudicati gli ordini impartiti anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso.

#### Reclami

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (Ufficio Customer care e gestione reclami – Via Cassa di Risparmio 15 – 16123 Genova; e-mail [reclami@bmlucca.it](mailto:reclami@bmlucca.it), posta certificata [reclami@pec.carige.it](mailto:reclami@pec.carige.it), che risponde entro al massimo 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni dalla ricezione della contestazione da parte della Banca, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo, al fine di attivare una procedura di conciliazione volta a trovare un accordo con la Banca. Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sui siti [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) o richiesto presso le filiali della Banca. Nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, resta impregiudicata la facoltà di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

#### ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

Con particolare riferimento invece alle sole controversie fra investitori al dettaglio ed intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nell'esercizio delle attività di prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio disciplinate dal D.lgs. n. 58/1998 - Testo Unico Finanziario (TUF), dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito presso la CONSOB. Non rientrano nell'ambito dell'operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000.

Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

a) non siano pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

b) sia stato preventivamente presentato all'intermediario un reclamo, al quale sia stata fornita espressa risposta, ovvero siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.

Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data.

**Poiché i ricorsi che potevano essere proposti all'Ombudsman-Giuri Bancario sono ora proponibili all'ACF, l'Ombudsman-Giuri Bancario a partire dalla stessa data del 9 gennaio 2017 non accetta più ricorsi.**

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. La presentazione del ricorso deve avvenire online, attraverso il sito web dell'ACF ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)). Tuttavia, per un periodo di due anni dalla data di avvio dell'operatività dell'ACF, 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'ACF. Per ulteriori informazioni si rinvia al sito web [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

**LEGENDA DELLE NOZIONI**

**Giorno di esigibilità:** il primo giorno lavorativo in cui la cedola o il titolo scaduto possono essere incassati.

**Strumenti finanziari:** ai sensi dell'art. 2 del D.lgs. n. 58/1998, si intendono, tra gli altri:

- a) le azioni e gli altri titoli rappresentativi di capitale di rischio negoziabili sul mercato dei capitali;
- b) le obbligazioni, i titoli di Stato e gli altri titoli di debito negoziabili sul mercato dei capitali;
- c) le quote di fondi comuni di investimento;
- d) i titoli normalmente negoziati sul mercato monetario;
- e) ecc.

**Valute assegnate al servizio:** il giorni successivi alla data di esigibilità dai quali decorre il tempo ai fini del calcolo degli interessi sugli importi dei titoli o delle cedole scadute e accreditati sul conto del Cliente.

**Strumenti finanziari dematerializzati:** strumenti finanziari emessi in forma non cartacea e contabilizzati con mere scritturazioni contabili.

**White list:** Stati convenzionati che consentono scambi di informazioni ed Autocertificazione, come da Decreto Ministeriale 4 settembre 1996 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 220 del 19/09/96) e alle successive modifiche.