

## PROCEDURE DI RECLAMO - RICORSO - CONCILIAZIONE

All'Ufficio Reclami della PRADER BANK può rivolgersi la clientela per qualunque questione relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento intrattenuti con la Banca. Si può presentare reclamo alla Banca per iscritto mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente al Centro Clienti di riferimento o inoltrata a mezzo posta, fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica all'attenzione di:

**PRADER BANK SpA AG**  
**Ufficio Reclami - Beschwerdestelle**  
**p.tta della Mostra 2, Musterplatz**  
**I - 39100 BOLZANO - BOZEN (BZ)**

E-mail: [ufficioreclami@praderbank.com](mailto:ufficioreclami@praderbank.com)  
PEC: [praderbank@postecert.it](mailto:praderbank@postecert.it)

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo; relativamente ai reclami attinenti i servizi di investimento, il termine massimo è di 90 gg. dalla ricezione del reclamo. Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere alla mediazione ai sensi art. 5, c. 1 del D.lgs. 28/2010, e successivamente al Giudice, può esperire i seguenti sistemi di risoluzione stragiudiziale:

### **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)**

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale disciplinato dalle disposizioni di Banca d'Italia, con lo scopo di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e le banche. Il ricorso all'ABF può essere presentato nel caso in cui la controversia riguardi operazioni e servizi bancari, esclusi i servizi di investimento. L'espletamento della fase del reclamo presso la Banca costituisce condizione preliminare e necessaria per adire l'ABF. L'organo decidente è articolato sul territorio nazionale in sette Collegi: Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino presso le Sedi della Banca d'Italia. Il ricorso all'ABF, avente la stessa contestazione del reclamo, è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF. Con il Provvedimento di Banca d'Italia del 14.11.2012, in attuazione della L. 62/2012, conversione in legge con modificazioni del DL 27 del 24.3.2012, è stata prevista la possibilità per i Prefetti, su istanza del singolo cliente e in contraddittorio con la banca interessata, di segnalare all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), comportamenti della banca ritenuti illegittimi od illeciti, in relazione ad operazioni di finanziamento che implicino valutazioni del merito creditizio.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

### **CAMERA DI CONCILIAZIONE ED ARBITRATO PRESSO LA CONSOB**

Il ricorso del cliente alla procedura di conciliazione stragiudiziale ha per oggetto le controversie insorte tra gli investitori e la Banca per la violazione da parte di questa degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza nei rapporti contrattuali con gli investitori. Condizione per il ricorso: non devono essere state avviate, anche su iniziativa della Banca a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di conciliazione e deve essere stato presentato alla Banca reclamo, cui sia stata fornita espressa risposta o sia decorso il termine di 90 giorni o il termine più breve eventualmente stabilito dalla Banca per la trattazione del reclamo, senza che l'investitore abbia ottenuto risposta. Il cliente può inoltre fare ricorso alla procedura di arbitrato ordinario, avente per oggetto le medesime controversie sopra indicate, o alla procedura di arbitrato semplificato, che è finalizzato alla determinazione di un indennizzo del solo danno patrimoniale sofferto dall'investitore in conseguenza dell'inadempimento da parte della Banca degli obblighi di cui sopra.

Per informazioni si può consultare il sito: [www.consob.it](http://www.consob.it)

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

Mediante Delibera CONSOB N. 19602 del 4 maggio 2016 è stato istituito presso la CONSOB l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). L'Arbitro è competente in merito a controversie relative alla violazione da parte dell'Intermediario degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'esercizio dell'attività disciplinata dalla parte II del Testo Unico della Finanza (TUF), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013, ad eccezione delle controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a Euro 500.000,00 (Cinquecentomila). Il diritto di ricorrere all'Arbitro (ACF) non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad

# PRADER . BANK

altri organismi di risoluzione extragiudiziale, contenute nei contratti di investimento che disciplinano il rapporto fra il cliente e l'Intermediario.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito: [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)

## **CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO**

Oltre alla procedura innanzi all'ABF o alla Camera di conciliazione e arbitrato, il Cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la banca – attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

Sino alla data del 8 gennaio 2017 il Cliente può altresì rivolgersi all'**Ombudsman-Giurì Bancario**, istituito presso il Conciliatore BancarioFinanziario per dirimere le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del TUB, ai sensi dell'art. 23, comma 4, D.Lgs. n. 58/1998. Poiché i ricorsi che possono essere proposti all'Ombudsman-Giurì Bancario saranno proponibili anche all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), l'Ombudsman-Giurì Bancario **oltre tale data non accetterà più ricorsi, ma si limiterà a gestire i ricorsi ricevuti**. Una volta conclusa la suddetta attività di gestione a stralcio, l'Ombudsman – Giurì Bancario cesserà la propria attività.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e/o di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità Giudiziaria competente.

\*\*\*\*\*

Qualora il cliente volesse esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia relativamente ai contratti bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente, ai sensi dell'art. 84 del DL 69/2013 (convertito con modificazioni nella Legge 98/20139) pena l'improcedibilità della relativa domanda, anche in sede d'appello, ad esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore BancarioFinanziario, ovvero ad attivare il procedimento innanzi all'ABF, oppure innanzi all'ACF o alla Camera di Conciliazione e Arbitrato della CONSOB, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.

Rimane fermo che le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione dei contratti bancari e finanziari, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario o dalla Camera di Conciliazione di arbitrato della CONSOB, purché iscritto nell'apposto registro ministeriale.