

## INFORMATIVA SULL'OFFERTA ESEGUITA ATTRAVERSO TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

Informativa redatta ai sensi del D.Lgs. 206 del 6 settembre 2005

### **INFORMAZIONI SULLA BANCA**

CONTO TWIST è un marchio registrato di Banca Valsabbina SCpA

Sede Legale: Vestone (BS) – Direzione Generale: via XXV Aprile, 8 – 25121 Brescia

Tel. 030 3723.1 – Fax 030 3723.430

Iscritta al Registro delle Imprese e CCIAA di Brescia – REA n. 9187

Cod. Fisc. 00283510170 – P. Iva 00549950988

[www.contotwist.it](http://www.contotwist.it) info@contotwist.it

Iscrizione Albo Banca d'Italia: 2875 – Codice ABI: 05116

ADERENTE AL FONDO INTERBANCARIO DI TUTELA DEI DEPOSITI

Banca Valsabbina è soggetta ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia (Via Nazionale, 91 - 00184 Roma)

### **DEFINIZIONI**

**Cliente:** persona fisica titolare di un Conto Twist o comunque interessata alla sottoscrizione del prodotto.

**Consumatore:** La persona fisica che agisce al di fuori della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**Firma digitale:** Certificato digitale rilasciato da Infocert sostitutivo della firma autografa necessario per la sottoscrizione della contrattualistica del Conto Twist e relativi servizi accessori.

**Secure Call:** Dispositivo di Strong Authentication necessario per attuare disposizioni da Conto Twist. Questo sistema di sicurezza permette l'autorizzazione delle operazioni grazie ad una telefonata. Contattando il numero verde esclusivamente dal proprio numero di cellulare, debitamente censito all'interno del servizio telematico, si potrà autorizzare la disposizione di pagamento da disporre. Il Cliente, seguendo le istruzioni fornite dall'albero vocale, dovrà digitare tramite il proprio telefono cellulare i codici esposti a video, univoci per ogni disposizione. Solo dopo il completamento della procedura, la disposizione risulterà regolarmente inviata alla Banca. L'utente ha un tempo limitato a disposizione per completare l'iter autorizzativo sopra descritto.

**Servizi:** servizi e le attività di natura bancaria e finanziaria inclusi i servizi di pagamento prestati da Banca Valsabbina S.C.p.A.

**Sito internet:** l'insieme delle pagine web pubblicate sul dominio [www.contotwist.it](http://www.contotwist.it) che supportano i servizi del Conto Twist.

**Contratti stipulati a distanza:** contratto stipulato tra la Banca e un Consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dalla Banca che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;

**Tecnica di comunicazione a distanza:** qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea della Banca e del consumatore, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra le dette parti

**Diritto di ripensamento:** Diritto di cui il consumatore dispone, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, per recedere senza penali e senza dover indicarne il motivo ai sensi dell'art. 67 duodecies del Codice al Consumo e fatto salvo quanto previsto dall'art. 67 terdecies del Codice stesso.

**Diritto di recesso:** diritto di recedere dal contratto.

### **INFORMAZIONI GENERALI**

La presente informativa è redatta ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ed è finalizzata a fornire, al cliente consumatore interessato alla sottoscrizione del Conto Twist e dei servizi accessori ad esso collegati, alcune informazioni di particolare rilevanza utili per comprendere le modalità di utilizzo di Conto Twist e dei relativi maggiori rischi riconducibili ai contratti stipulati a distanza rispetto alla classica offerta allo sportello. Prima della stipula si invita il consumatore a consultare attentamente i fogli informativi e i documenti precontrattuali disponibili sul sito [www.contotwist.it](http://www.contotwist.it) rivolgendo a Banca Valsabbina S.C.p.A., in qualità di proprietaria del marchio Conto Twist, qualsiasi richiesta di chiarimento necessaria prima dell'avvio della procedura di sottoscrizione del prodotto. A tal proposito il Cliente che usufruisce delle tecniche di comunicazione a distanza può contattare la Banca ai seguenti recapiti:

numero verde: 800 032 023

mail: [info@contotwist.it](mailto:info@contotwist.it)

form: presente sul sito [www.contotwist.it](http://www.contotwist.it) nella sezione "contatti"

Banca Valsabbina invita i clienti che non hanno compreso a pieno le caratteristiche del prodotto o i contenuti dei testi contrattuali proposti a non concludere la procedura di sottoscrizione sino all'avvenuta comprensione di tutti i concetti contenuti nei contratti proposti alla sottoscrizione con firma digitale. In considerazione di quanto sopra si preme ribadire che Conto Twist è un conto corrente offerto tramite tecniche di comunicazione a distanza ed il suo utilizzo è adatto a tutti i profili di clientela per il solo ed esclusivo utilizzo on line. La Banca si riserva la facoltà di rendere disponibili al cliente sistemi di comunicazione alternativi a quelli originariamente previsti da Conto Twist al passo con il progresso tecnologico.

Il sito internet [www.contotwist.it](http://www.contotwist.it) è caratterizzato da pagine liberamente navigabili da qualsiasi utente, anche non titolare di Conto Twist, e aree riservate ai correntisti accessibili tramite autenticazione.

All'interno dell'area protetta il titolare di un Conto Twist potrà consultare, disporre ed accendere nuovi servizi aggiuntivi complementari rispetto alla gamma di prodotti originariamente contrattualizzati tramite l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza e certificati di firma digitale.

Le comunicazioni tra Banca e cliente, successivamente all'apertura di un Conto Twist, avverranno tramite tecniche di comunicazione a distanza in simbiosi con le modalità di apertura rapporto. Tali tecniche prevedono l'utilizzo di:

- posta elettronica ordinaria
- posta elettronica certificata
- call center
- posta raccomandata
- form
- sms alert

I contratti proposti al cliente sul sito [www.contotwist.it](http://www.contotwist.it) prevedono la sottoscrizione tramite firma digitale offerta dal certificatore Infocert.

Ai fini dell'utilizzo del certificato digitale occorre poter disporre della seguente dotazione hardware:

- Personal Computer con collegamento ad Internet e casella di posta elettronica
- Telefono cellulare in grado di ricevere SMS.

Si ricorda agli utenti della firma digitale di accertarsi che i sistemi informatici utilizzati siano adeguatamente protetti da antivirus o da altri programmi idonei ad evitare rischi di intrusione. Ai fini dell'utilizzo dei certificati digitali occorre seguire le seguenti istruzioni:

- il servizio di firma digitale Infocert viene proposto alla clientela direttamente all'interno del processo di richiesta di apertura del Conto Twist in via preliminare rispetto alla proposta della documentazione contrattuale di sottoscrizione del conto e dei relativi servizi accessori
- il Titolare viene guidato nel processo di sottoscrizione del prodotto/servizio/disposizione con Firma Digitale, fino ad avviare l'effettivo processo di firma, tramite l'apposizione del PIN e del Codice OTP
- Copia del contratto e/o disposizione sottoscritti con Firma Digitale sono resi disponibili dalla Banca, al termine della procedura di identificazione e firma digitale.

Si informa espressamente il Titolare del certificato che l'utilizzo di una firma digitale comporta la possibilità di sottoscrivere atti e documenti rilevanti a tutti gli effetti della legge italiana, riconducibili unicamente alla sua persona e utilizzabili solamente nei rapporti che intercorrono nel dominio della Banca ([www.contotwist.it](http://www.contotwist.it)), per la sottoscrizione di documenti della stessa o di altre società di cui la Banca colloca i prodotti e i servizi. Pertanto, il Titolare del certificato di firma digitale è tenuto ad attenersi alle seguenti indicazioni:

- osservare la massima diligenza nell'utilizzo, nella conservazione e protezione del codice di attivazione associato alla chiave privata ("Codice PIN") e degli strumenti di autenticazione utilizzati per l'accesso alla procedura (ogni codice di autenticazione, generato una tantum dalla Banca e inviato in tempo reale al Titolare ai fini dell'apposizione della Firma Digitale sui documenti elettronici, definito "Codice OTP").
- Proteggere la segretezza della chiave privata, non comunicando o divulgando a terzi né il codice personale identificativo di attivazione della stessa, né i Codici OTP, provvedendo a digitarli con modalità che non ne consentano la conoscenza da parte di altri soggetti.
- Tre tentativi sono il numero massimo di prove per la digitazione corretta del PIN, superati i quali il certificato di firma digitale su dispositivo HSM si blocca per 10 (dieci) minuti; trascorso il tempo di blocco il certificato ritorna utilizzabile.
- Se il PIN viene dimenticato o smarrito, il Certificato deve essere revocato e si deve richiedere l'emissione di un nuovo Certificato.
- Per sospendere o revocare un Certificato è necessario osservare le procedure indicate sul sito della Banca.

- Per l'utilizzo del Certificato è necessario l'utilizzo contemporaneo del codice temporaneo OTP e del PIN.
- Le presenti istruzioni per l'utilizzo e la gestione del Certificato sono messe a disposizione del Titolare al momento della richiesta di registrazione e possono essere consultate in ogni momento sul sito Internet della Banca, presso l'area riservata del Titolare.
- Il Certificato di Firma Digitale Remota è utilizzabile esclusivamente tramite il sito della Banca nell'ambito dei rapporti intrattenuti con la medesima e con l'operatività tempo per tempo da essa stabilita.

### **INFORMAZIONI SUL CONTO TWIST**

Conto Twist è un conto on line sottoscrivibile con tecniche di comunicazione a distanza ai Sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206, tramite il sito internet [www.contotwist.it](http://www.contotwist.it).

Prima della stipula si invita il consumatore a consultare attentamente i fogli informativi e i documenti precontrattuali disponibili sul sito [www.contotwist.it](http://www.contotwist.it) rivolgendo a Banca Valsabbina S.C.p.A., in qualità di proprietaria del marchio Conto Twist, qualsiasi richiesta di chiarimento necessaria prima dell'avvio della procedura di sottoscrizione del prodotto. Conto Twist prevede l'esclusivo utilizzo on line senza la possibilità di poter eseguire operazioni presso uno sportello fisico. Il presente conto corrente è riservato esclusivamente a clienti "consumatori", non affidati e residenti in Italia; l'età minima del correntista non deve essere inferiore a 18 anni e il conto può essere sottoscritto al massimo da due cointestatori a firme disgiunte.

Ogni codice fiscale può essere titolare di un solo "Conto Twist".

Al conto corrente sono automaticamente collegati i seguenti servizi:

- Home Banking
- App
- Carta di debito internazionale emessa da Nexi
- Time Deposit (Deposito Vincolato)

Il conto offre ulteriori servizi accessori (ad es. carta di credito) attivabili dal cliente direttamente dalla propria area riservata.

La vendita dei prodotti e dei servizi è soggetta alla valutazione della Banca che si riserva la piena facoltà di procedere o meno con il perfezionamento delle richieste pervenute dal cliente tramite tecniche di comunicazione a distanza. Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la banca aderisce al sistema di garanzia "Fondo interbancario di tutela dei depositi" ([www.ftd.it](http://www.ftd.it)), che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000 Euro (documenti di approfondimento: "Modulo standard per le informazioni da fornire ai depositanti"). Oltre tale importo esiste il rischio connesso all'applicazione del "bail-in" in caso di crisi bancarie come introdotto dalla Direttiva 2014/59/UE recepita con l'attuazione dei D.Lgs. nn. 180 e 181 del 16 novembre 2015. (documenti di approfondimento: Banca d'Italia "Gestione crisi bancarie" – Bail-in Guida Abi – Bail-in informativa ai clienti").

### **DIRITTO DI RECESSO**

**DIRITTO DI RECESSO (RIPENSAMENTO)** Ai sensi di quanto previsto dall'art. 67 duodecies del Codice del Consumo il consumatore dispone di un termine di quattordici giorni, a decorrere dalla conclusione del contratto, per recedere senza penali e senza dover indicarne il motivo salvo quanto previsto dall'art. 67 terdecies dello stesso Codice. Il recesso dal contratto di conto corrente determina la conseguente estinzione di ogni rapporto accessorio al contratto principale.

**RECESSO E TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO DI CONTO CORRENTE** Salva diversa pattuizione, la durata del contratto è a tempo indeterminato. Ambedue le parti hanno diritto di recedere in qualsiasi momento dal contratto dandone comunicazione all'altra parte con raccomandata con ricevuta di ritorno e/o PEC in entrambi i casi con il preavviso di almeno 20 giorni, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. Nel caso ricorra un giustificato motivo, ognuna delle parti potrà recedere senza necessità di preavviso, dandone pronta comunicazione scritta all'altra parte, nelle medesime modalità sopra descritte, con l'obbligo del pagamento immediato di quanto dovuto, per capitale interessi e spese, all'altra parte. Nel caso di rapporti cointestati a firme disgiunte il recesso può essere esercitato anche da parte di uno solo dei cointestatori, che dovrà avvertirne tempestivamente gli altri. In deroga a quanto previsto nel secondo comma dell'art. 25 del contratto di conto corrente, il Cliente, nell'esercitare il diritto di recesso, può comunicare per iscritto alla Banca un termine di preavviso maggiore rispetto a quello indicato nel medesimo comma, ovvero indicare gli ordini che intende siano onorati, purché impartiti in data anteriore al momento in cui il recesso è divenuto operante; l'esecuzione degli ordini viene effettuata dalla Banca entro i limiti di

disponibilità del conto. Resta inteso che, in presenza di un giustificato motivo, ciascuna delle parti ha facoltà di recedere dal contratto con effetto immediato. Al Cliente che ha comunicato di voler recedere non possono essere applicate penalità e spese di chiusura. Il recesso dal contratto provoca la chiusura definitiva del conto corrente e dei servizi connessi e la Banca non sarà più tenuta all'invio dell'estratto conto, fatta eccezione per la rendicontazione dovuta per l'estinzione del conto. In caso di recesso chiesto dal Cliente, la Banca effettua la chiusura effettiva del conto entro 20 giorni lavorativi dalla definizione di eventuali partite in corso di scritturazione a credito (versamenti assegni non disponibili, bonifici in arrivo, partite avvisate, etc.) e/o a debito (pagamenti di utenze, movimenti di carte di credito e/o debito collegate al conto corrente, etc.) e provvede ad estinguere gli eventuali altri rapporti collegati (salvo richiesta di estinzione pervenuta tramite la procedura interbancaria di trasferimento dei mezzi di pagamento alla quale si applicano gli obblighi previsti dagli articoli 126 quinquiesdecies / 126-sexiesdecies / 126-septiesdecies / 126-octiesdecies del TUB). Il Cliente è tenuto a restituire alla Banca tutti gli strumenti di pagamento in suo possesso, come ad esempio le carte di pagamento. Se è la Banca a recedere dal contratto, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini impartiti dal Cliente con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante. Se il conto è chiuso per iniziativa del Cliente, la Banca non è tenuta ad eseguire gli ordini impartiti dal Cliente con data anteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante.

### **ALTRI DIRITTI DEL CONSUMATORE**

Il Cliente Conto Twist, in qualsiasi momento dalla sottoscrizione del contratto, ha inoltre diritto:

- di ricevere i contratti e la documentazione Conto Twist in formato cartaceo;
- di ricevere le comunicazioni di Conto Twist in formato cartaceo con la conseguente applicazione dei costi contrattualmente previsti ove applicabili;
- di cambiare le tecniche di comunicazione a distanza precedentemente utilizzate ove esistano dei metodi alternativi tecnologicamente proponibili dalla Banca al Cliente utilizzatore;
- di recedere dai singoli prodotti o servizi sottoscritti. In caso di recesso dal Conto Twist è implicitamente espressa la facoltà di recesso del cliente anche sugli eventuali servizi accessori ad esso collegati.

### **RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

In caso di controversie tra il Cliente e la Banca, il Cliente può presentare un reclamo scritto alla Banca mediante:

- i) posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a Banca Valsabbina S.C.p.A. - Sede di Brescia - Ufficio Reclami - Via XXV Aprile, 8 - 25121 Brescia;
- ii) posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo e-mail [ufficio.reclami@pec.lavalsabbina.it](mailto:ufficio.reclami@pec.lavalsabbina.it) o posta elettronica ordinaria all'indirizzo e-mail [ufficio.reclami@bancavalsabbina.com](mailto:ufficio.reclami@bancavalsabbina.com);
- iii) consegna diretta presso la filiale presso cui è intrattenuto il rapporto, la quale rilascerà apposita ricevuta con la data di consegna del reclamo stesso.

Il reclamo verrà evaso dall'Ufficio Reclami entro i seguenti termini:

- 1) 15 giorni operativi dalla ricezione se è un reclamo in materia di servizi di pagamento, come elencati nell'art. 1 del TUB; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni operativi 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 il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.
- 2) 60 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari non rientranti nella casistica di cui al punto precedente (ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.).
- 3) 45 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di contratti e/o servizi assicurativi, di competenza della Banca.
- 4) 60 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di servizi e attività d'investimento.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta al reclamo o non ha ricevuto risposta dalla Banca nel termine indicato in precedenza:

**A) NEL CASO DI CONTROVERSIE RIGUARDANTI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI O SERVIZI DI PAGAMENTO DI CUI ALLA PAYMENT SERVICE DIRECTIVE (PSD2)**

- A1. Può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure chiedere alla Banca.
- A2. Può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societario ADR (Organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie e che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale oppure, a propria discrezione, presso uno degli altri organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero della Giustizia, comunque abilitati dalla normativa tempo per tempo vigente.
- A3. Solo con specifico accordo della Banca, può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri; l'arbitrato può essere attivato anche presso il Conciliatore Bancario Finanziario (informazioni reperibili sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).
- A4. Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della domanda, rivolgersi all'ABF, nelle modalità indicate al precedente comma A1 del presente articolo, oppure attivare la procedura di mediazione presso uno degli altri organismi di mediazione di cui al precedente comma A2.
- A5. In ogni caso il Cliente ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.
- A6. In caso di variazione della normativa di cui alla presente sezione, si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti.
- A7. Il Cliente prende atto: (i) che il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario può essere attivato anche dalla Banca e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla stessa, (ii) che le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), (iii) che la Banca ed il Cliente restano comunque liberi di scegliere di rivolgersi ad un altro organismo di conciliazione, purché iscritto nel registro presso il Ministero della Giustizia.

#### B) NEL CASO DI CONTROVERSIE RIGUARDANTI I SERVIZI E LE ATTIVITA' DI INVESTIMENTO

- B1. Può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF); per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it), oppure chiedere alla Banca.
- B2. Può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societario ADR (con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie e che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale o a propria discrezione, presso uno degli altri organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero della Giustizia, comunque abilitati dalla normativa tempo per tempo vigente.
- B3. Solo con specifico accordo della Banca, può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri; l'arbitrato può essere attivato anche presso il Conciliatore Bancario Finanziario (informazioni reperibili sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).
- B4. Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della domanda, rivolgersi all'ACF, nelle modalità indicate al precedente comma B1, oppure attivare la procedura di mediazione presso uno degli altri organismi di mediazione di cui al precedente comma B5.
- B5. In ogni caso il Cliente ha diritto di presentare esposti CONSOB.
- B6. In caso di variazione della normativa di cui alla presente sezione, si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti.
- B7. Il Cliente prende atto: (i) che il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario può essere attivato anche dalla Banca e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla stessa, (ii) che le condizioni e le procedure sono definite nei relativi regolamenti, disponibili sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), (iii) che la Banca ed il Cliente restano comunque liberi di scegliere di rivolgersi ad un altro organismo di conciliazione, purché iscritto nel registro presso il Ministero della Giustizia.

#### C) NEL CASO DI CONTROVERSIE RIGUARDANTI L'INTERMEDIAZIONE DI PRODOTTI ASSICURATIVI EFFETTUATA DALLA BANCA

- C1. Può rivolgersi all'Arbitro Assicurativo (AAS); per sapere come rivolgersi all'AAS si può consultare il sito <https://www.arbitroassicurativo.org/> oppure consultare il link dedicato sul sito internet della Banca <https://www.bancavalsabbina.com/la-banca/reclami/>.
- C2. Può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero della Giustizia, comunque abilitati dalla normativa tempo per tempo vigente.



C3. Solo con specifico accordo della Banca, può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri.

C4. Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, egli, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della domanda, rivolgersi all'AAS, nelle modalità indicate al precedente comma C1 del presente articolo, oppure attivare la procedura di mediazione presso uno degli altri organismi di mediazione di cui al precedente comma C2.

C5. In ogni caso il Cliente può fare reclamo all'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS); per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html> nella sezione "guida ai reclami", dove si possono ottenere le informazioni necessarie.

C6. In caso di variazione della normativa di cui alla presente sezione, si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti.

#### **Per saperne di più**

Le guide e le brochure (tra cui le indicazioni per inoltrare un ricorso) relative all'Arbitro Bancario-Finanziario (ABF), all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e all'Arbitro Assicurativo (AAS) sono disponibili nella sezione "Reclami, inoltri e guide pratiche" del sito internet della Banca, indicato nella sezione "Informazioni sulla banca" del frontespizio del presente documento.