

## Garanzie Ricevute

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### Banca di Credito Popolare Società Cooperativa per Azioni

Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare

Corso Vittorio Emanuele 92-100 – 80059 Torre del Greco NA

Tel.: 081/3581 -111 PBX – Fax: 081/8491487

E-mail : info@bcp.it - Sito internet : www.bcp.it

n° 4708/40 di iscrizione all'Albo delle banche presso la Banca D'Italia

Codice ABI: 5142

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia

### INDICE

Pegno .....	1
Fideiussione Generica e Specifica .....	3
Rilascio di Effetti Cambiari a Garanzia .....	4
Ipoteca .....	6

\* \* \*

## Pegno

### CHE COS'E' IL PEGNO

Con questa garanzia - che può avere ad oggetto beni mobili o crediti - il garante (cliente debitore o altro soggetto) assicura al creditore (banca) il soddisfacimento di un determinato credito con preferenza rispetto agli altri creditori. La garanzia, nel caso di beni mobili, si costituisce con la consegna al creditore della cosa o del documento (c.d. spossessamento) che conferisce l'esclusiva disponibilità della cosa stessa. Quando oggetto del pegno sono crediti, la garanzia si costituisce con atto scritto e con la notifica al debitore del credito dato in pegno ovvero con l'accettazione del debitore stesso con scrittura avente data certa.

Il pegno può avere ad oggetto beni mobili non iscritti nei pubblici registri, crediti ed altri diritti aventi per oggetto beni mobili, saldi di conto corrente, titoli di credito, strumenti finanziari, polizze assicurative, etc.

Per il perfezionamento del pegno sugli strumenti finanziari in gestione accentrata- dematerializzati e non - al fine di conseguire lo spossessamento degli stessi, sono necessari un atto scritto e la registrazione in appositi conti (deposito titoli a garanzia) presso la banca oltre che seguire le formalità prescritte dalle disposizioni legislative di volta in volta vigenti.

#### Principali rischi tipici (generici e specifici)

Tra i principali rischi, va tenuto presente:

- in caso di inadempimento dell'obbligazione garantita con il pegno, la banca può far vendere, con il preavviso pattuito, il bene dato in garanzia;

### CONDIZIONI ECONOMICHE

## PEGNO

Costo del servizio:	Gratuito
Spese invio comunicazioni a mezzo posta ordinaria:	1,40 €
Spese invio comunicazioni a mezzo posta Raccomandata:	5,00 €

*Nel caso di pegno su titoli è necessaria l'apertura presso la Banca di un deposito titoli a garanzia nel quale i titoli vengono contabilizzati: si applicano al deposito titoli a garanzia le condizioni economiche riportate nel contratto di apertura del deposito titoli stesso.*

*Nel caso di pegno di somme di denaro risultanti da saldi di conti correnti in euro/valuta, in essere presso una filiale della banca, di cui il costituente della garanzia sia titolare e/o proprietario, il costituente conferisce mandato irrevocabile anche su interesse della banca ad utilizzare parzialmente od integralmente le somme costituite in pegno per il pagamento di somme scadute dovute alla banca in relazione alle obbligazioni assunte con il contratto di finanziamento garantito.*

Si rinvia agli specifici Fogli Informativi per le condizioni economiche - ove applicabili - in relazione all'oggetto del pegno (Deposito Titoli, saldi di Conti Correnti, etc.)

*Oneri Fiscali ed Imposta di bollo secondo normativa pro-tempore vigente*

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal Contratto

Il pegno permane nella sua integrità fino alla definitiva estinzione delle obbligazioni dipendenti delle operazioni garantite, compresi gli eventuali interessi e spese, fermo e impregiudicato restando il diritto della Banca all'esercizio delle azioni ad essa spettanti sia verso il debitore, sia verso gli altri eventuali coobbligati (pertanto non è prevista alcuna facoltà di recesso da parte del cliente/concedente)

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La garanzia permane in vigore, per l'intero suo valore, sino al completo ed integrale soddisfacimento della banca.

### RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare un reclamo in forma scritta, anche per lettera raccomandata A/R, a Gruppo Banca di Credito Popolare – Gestione Reclami, C.so Vittorio Emanuele 92/100, 80059 Torre del Greco (NA) o per via telematica a [reclami@bcp.it](mailto:reclami@bcp.it) (le altre modalità sono consultabili sul sito internet della Banca).

La Banca è tenuta a fornire risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo per i reclami relativi ai servizi bancari, entro 45 giorni per i reclami in materia di intermediazione assicurativa, entro 60 giorni per i reclami attinenti ai servizi di investimento ed alla gestione collettiva del risparmio e entro 15 giorni per i servizi di pagamento.

Se il reclamante non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto risposta entro i termini suddetti, prima di ricorrere al Giudice Ordinario, può rivolgersi:

- per i reclami relativi ai servizi bancari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per il quale può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), o chiedere presso le filiali della Banca d'Italia o della Banca, la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, pubblicata sul sito internet dell'ABF e su quello della Banca stessa [www.bcp.it](http://www.bcp.it). Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del D. Lgs. 04/03/2010 n. 28;
- per i reclami relativi all'intermediazione assicurativa, può rivolgersi direttamente all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) ;
- per i reclami relativi ai servizi d'investimento e la gestione collettiva del risparmio (violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza), può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per il quale può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it); il ricorso all'ACF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del D. Lgs. 04/03/2010 n.28. Si precisa che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo 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;
- ad altri organismi di soluzione stragiudiziale delle controversie quale ad esempio, il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR, consultando il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

Anche in assenza di formale reclamo alla Banca, il cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente, assistito dall'avvocato, ad esperire il procedimento di mediazione previsto al citato art. 5 del D. Lgs. 28/2010 presso il Conciliatore Bancario Finanziario sopra indicato oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Il cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia - insediata nel territorio dove l'intermediario ha la direzione generale - per segnalare i comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte della Banca.

## LEGENDA

<b>Gestione accentrata</b>	<i>Modalità di gestione "in monte" degli strumenti finanziari, dematerializzati e non, presso società autorizzate (es. Monte Titoli).</i>
<b>Insolvenza/Inadempimento</b>	<i>Impossibilità di soddisfare regolarmente le obbligazioni assunte.</i>

<b>Strumenti finanziari</b>	<i>Azioni ed altri titoli rappresentativi di capitale di rischio negoziabili sul mercato dei capitali; obbligazioni, titoli di Stato ed altri titoli di debito; quote di fondi comuni di investimento; titoli normalmente negoziati sul mercato monetario; qualsiasi altro titolo normalmente negoziato che permetta di acquisire gli strumenti indicati in precedenza e i relativi indici; i contratti "futures" su strumenti finanziari, su tassi di interesse, ecc.; i contratti di scambio a pronti e a termine su tassi di interesse, su valute, ecc.; i contratti a termine collegati a strumenti finanziari, a tassi di interesse, ecc.; i contratti di opzione per acquistare o vendere gli strumenti indicati in precedenza; le combinazioni di contratti o di titoli indicati in precedenza.</i>
<b>Strumenti finanziari dematerializzati</b>	<i>Strumenti finanziari emessi in forma non cartacea e contabilizzati con mere scritturazioni contabili.</i>

\* \* \*

## Fideiussione Generica e Specifica

### CHE COS'È LA FIDEIUSSIONE

La Fideiussione (sia generica che specifica) è una garanzia di natura personale, per cui il fideiussore, per l'importo garantito, risponde con tutto il suo patrimonio in caso di inadempimento del debitore garantito.

La **Fideiussione generica (o generale) limitata** è una garanzia con la quale il fideiussore garantisce la banca, fino all'importo massimo stabilito in contratto, per l'adempimento delle obbligazioni assunte verso la banca stessa dal debitore garantito e derivanti da operazioni bancarie di qualsiasi natura, quali, ad esempio, finanziamenti concessi sotto qualsiasi forma, aperture di credito, anticipazioni su titoli, su crediti o su merci, sconto o negoziazione di titoli cambiari o documenti, nonché per garanzie rilasciate dal debitore a favore della banca stessa nell'interesse di altre persone.

La **Fideiussione specifica limitata** è una garanzia con la quale il fideiussore garantisce uno specifico rapporto di credito fino all'importo massimo stabilito in contratto. La garanzia fideiussoria specifica è strettamente correlata ad una determinata obbligazione implicando uno stretto collegamento con il fido (finanziamento) a fronte del quale viene rilasciata.

### Principali rischi tipici (generici e specifici)

Tra i principali rischi vanno tenuti presente:

- pagamento da parte del garante di quanto dovuto dal debitore principale in caso di inadempimento di quest'ultimo;
- possibilità per il garante di dover rimborsare alla banca le somme che la Banca stessa deve restituire perché il pagamento effettuato dal debitore garantito risulti inefficace, annullato o revocato (c.d. reviviscenza della garanzia).

### CONDIZIONI ECONOMICHE

#### Fideiussione (*omnibus* e specifica)

Costo del servizio:	Gratuito
Spese invio comunicazioni a mezzo posta ordinaria:	1,40 €
Spese invio comunicazioni a mezzo posta Raccomandata:	5,00 €
<i>Per le altre condizioni economiche ove applicabili in relazione all'obbligazione garantita (mutui, apertura di credito, anticipazioni, ecc.) si rinvia agli specifici Fogli Informativi.</i> <i>Oneri Fiscali ed Imposta di bollo secondo normativa pro-tempore vigente</i>	

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal Contratto e Tempi di Chiusura Contrattuale

Il fideiussore può recedere dalla fideiussione senza che la Banca sia tenuta ad esercitare il recesso dal rapporto principale garantito. Nessuna eccezione può essere opposta dal fideiussore riguardo al momento in cui la Banca esercita la facoltà di recedere dai rapporti con il debitore perché la Banca esercita la facoltà di recedere dai rapporti con il debitore secondo le modalità ed i termini contrattualmente previsti.

Il fideiussore esercita il recesso dalla garanzia dandone comunicazione alla Banca con lettera raccomandata indirizzata alla filiale della Banca presso cui sono accessi i rapporti garantiti. La comunicazione scritta di recesso potrà essere altresì presentata direttamente alla suddetta filiale. La dichiarazione di recesso avrà efficacia decorsi quindici giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione della predetta comunicazione.

Il fideiussore risponde, oltre che delle obbligazioni del debitore in essere al momento in cui il recesso avrà acquistato efficacia, di ogni altra obbligazione che venisse a sorgere o a maturare successivamente in dipendenza di rapporti esistenti alla data suindicata.

Per quanto concerne i rapporti di apertura di credito intrattenuti con il debitore il fideiussore receduto sarà tenuto in ogni caso a garantire il debito esistente al momento in cui il recesso medesimo è divenuto efficace ai sensi del comma precedente e fino a quando non sia decorso il termine di presentazione degli assegni emessi dal debitore ed ancora in circolazione.

Il fideiussore non potrà esercitare il diritto di regresso o di surroga che gli spettasse nei confronti del debitore, di coobbligati e di garanti ancorché cofideiussori sino a quando ogni ragione di credito della Banca non sia stata interamente estinta.

### Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie

1) Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica a Gruppo Banca di Credito Popolare – Gestione Reclami Corso V. Emanuele 92-100, 80059 Torre del Greco (Na) con indirizzo di posta elettronica : [reclami@bcp.it](mailto:reclami@bcp.it). La Banca deve rispondere entro 30 giorni.

2) Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario e 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 direttamente alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

3) Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n.28, prima di far ricorso all'autorità giudiziaria, Il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, finalizzato al tentativo di trovare un accordo - quale condizione di procedibilità della domanda - ricorrendo:

all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) dove è consultabile il relativo regolamento),

oppure

ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero di Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui al precedente comma si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento dinanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario di cui al comma precedente.

4) Nell'ambito delle disposizioni relative alla prestazione dei Servizi di Pagamento, la disciplina si intende integrata come segue: il cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

## LEGENDA

<b>Debitore principale</b>	<i>E' la persona di cui si garantisce l'adempimento in favore della banca.</i>
<b>Garante</b>	<i>E' la persona che rilascia la fideiussione a favore della banca.</i>
<b>Importo massimo garantito</b>	<i>E' la complessiva somma (per capitale, interessi e spese) che il fideiussore si impegna a pagare alla banca nel caso di inadempimento del debitore principale.</i>
<b>Reviviscenza della garanzia</b>	<i>Consiste nel ripristino di efficacia della fideiussione qualora i pagamenti effettuati dal debitore alla banca siano dichiarati (ad esempio, con sentenza) inefficaci o annullati o revocati.</i>
<b>Solidarietà fra fideiussori</b>	<i>E' il vincolo che per legge si stabilisce fra più garanti del medesimo debitore principale, in forza del quale il creditore (banca) può rivolgersi a sua scelta verso ciascuno di essi e pretendere il pagamento dell'intero debito del debitore medesimo.</i>
<b>Regresso</b>	<i>E' il potere del fideiussore di agire nei confronti del debitore, una volta che ha pagato quanto dovuto in base alla fideiussione rilasciata alla banca.</i>

\*

\*

\*

## Rilascio di Effetti Cambiari a Garanzia

### CHE COS'E' IL RILASCIO DI EFFETTI CAMBIARI A GARANZIA

A garanzia del rimborso di finanziamenti (es. mutui chirografari, "piani di rientro") la banca può accettare effetti cambiari al suo ordine a firma del cliente (obbligato principale) e/o di un terzo (avallante) o anche solo di un terzo.

In questi casi può essere convenuto tra emittente/traente del titolo cambiario e prenditore (Banca) la cd. "facoltà di riempimento" della cambiale emessa in bianco ovvero priva di alcuni elementi quali – ad esempio - la scadenza ma, in ogni caso, completa degli elementi essenziali richiesti dalla legge.

La c.d. "facoltà di riempimento" della cambiale in bianco, infatti, oltre ad essere disciplinata dal R.D. n.1669 del 14/12/1933, è sottoposta a specifiche previsioni contrattuali che intervengono tra debitore e/o terzo (emittente/traente) e creditore (Banca) in cui è data la facoltà a quest'ultimo – in caso di insolvenza dell'obbligato principale - di mettere all'incasso la cambiale entro sei mesi successivi alla data di scadenza dell'ultima rata del finanziamento oppure del "piano di rientro" convenuto; in entrambi i casi si intende prorogato il termine di cui all'art. 39 del R.D. del 14/12/1933 n. 1669 (cd. patto tra emittente e Banca per una scadenza diversa).

### Principali rischi tipici (generici e specifici)

Tra i principali rischi, va tenuto presente:

- in caso di mancato adempimento delle obbligazioni assunte con la sottoscrizione degli effetti cambiari, la banca può far elevare protesto e agire esecutivamente nei confronti degli obbligati, i quali rispondono con tutto il proprio patrimonio.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

### Rilascio Effetti Cambiari a Garanzia

Per gli effetti cambiari:	il costo dei bolli (o foglietti bollati) secondo normativa vigente
Spese invio comunicazioni a mezzo posta ordinaria:	1,40 €
Spese invio comunicazioni a mezzo posta Raccomandata:	5,00 €

*Per le altre condizioni economiche ove applicabili in relazione all'obbligazione garantita (mutuo, apertura di credito ecc.) si rinvia agli specifici Fogli Informativi.*

*Oneri Fiscali ed Imposta di Bollo secondo normativa pro-tempore vigente*

## RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La garanzia permane in vigore, per l'intero suo valore, sino al completo ed integrale soddisfacimento della banca.

### Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie

1) Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica a Gruppo Banca di Credito Popolare – Gestione Reclami Corso V. Emanuele 92-100, 80059 Torre del Greco (Na) con indirizzo di posta elettronica : [reclami@bcp.it](mailto:reclami@bcp.it). La Banca deve rispondere entro 30 giorni.

2) Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario e 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 direttamente alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

3) Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n.28, prima di far ricorso all'autorità giudiziaria, Il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, finalizzato al tentativo di trovare un accordo - quale condizione di procedibilità della domanda - ricorrendo:

all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) dove è consultabile il relativo regolamento),

oppure

ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero di Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui al precedente comma si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento dinanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario di cui al comma precedente.

4) Nell'ambito delle disposizioni relative alla prestazione dei Servizi di Pagamento, la disciplina si intende integrata come segue: il cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

## LEGENDA

<b>Avallante</b>	<i>E' il soggetto, diverso dall'emittente, che, sottoscrivendo la cambiale (il pagherò cambiario), assume un'obbligazione di garanzia personale per il pagamento di tutta o parte della documentazione indicata nel titolo.</i>
<b>Cambiale "in bianco":</b>	<i>La cambiale, firmata all'atto del rilascio, ma senza l'indicazione di alcuni requisiti di legge, da compilarsi, entro tre anni dalla data di emissione a cura del creditore art 39 R.D. del 14/12/1933 n.1669</i>
<b>Cambiale con scadenza "a vista"</b>	<i>la cambiale che scade nel momento della presentazione, che il creditore può effettuare quando ritiene, nel rispetto del termine di legge o di quello diverso espressamente stabilito.</i>
<b>Insolvenza/Inadempimento</b>	<i>Impossibilità di soddisfare regolarmente le obbligazioni assunte.</i>
<b>Protesto</b>	<i>Atto redatto da un pubblico ufficiale, che constata il mancato pagamento di una cambiale o di un assegno. I dati dei protesti vengono per legge resi pubblici dalle Camere di Commercio, Industria; Artigianato e Agricoltura.</i>

\* \* \*

## Ipoteca

### CHE COS'E' L'IPOTECA

E' una garanzia reale costituita su beni immobili (terreni, fabbricati, etc.); attribuisce al beneficiario dell'ipoteca il diritto potestativo di espropriare e far vendere il bene ipotecato, e di soddisfarsi sul ricavato con preferenza rispetto agli altri creditori. (art. 2808 Cod. Civ.).

Principali rischi (generici e specifici)

- tra i principali rischi, va tenuto presente che, in caso di inadempimento dell'obbligazione garantita con l'ipoteca, la banca può far vendere, con il preavviso pattuito, il bene dato in garanzia.

### CONDIZIONI ECONOMICHE

#### IPOTECA

Costo del servizio: Gratuito

La garanzia è soggetta a iscrizione nei registri immobiliari; pertanto occorre considerare i costi connessi a tale attività (imposte ed onorari) da regolarsi direttamente da parte del cliente con il Notaio di propria fiducia

Spese invio comunicazioni a mezzo posta ordinaria: 1,40 €

Spese invio comunicazioni a mezzo posta Raccomandata: 5,00 €

*Si rinvia agli specifici Fogli Informativi dei Mutui per le condizioni economiche.  
Oneri Fiscali ed Imposta di bollo secondo normativa pro-tempore vigente*

### RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

#### RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

1) Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica a Gruppo Banca di Credito Popolare – Gestione Reclami Corso V. Emanuele 92-100, 80059 Torre del Greco (Na) con indirizzo di posta elettronica : [reclami@bcp.it](mailto:reclami@bcp.it). La Banca deve rispondere entro 30 giorni.

2) Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario e 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 direttamente alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

3) Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n.28, prima di far ricorso all'autorità giudiziaria, Il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, finalizzato al tentativo di trovare un accordo - quale condizione di procedibilità della domanda - ricorrendo:

all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) dove è consultabile il relativo regolamento),

oppure

ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero di Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui al precedente comma si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento dinanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario di cui al comma precedente.

4) Nell'ambito delle disposizioni relative alla prestazione dei Servizi di Pagamento, la disciplina si intende integrata come segue: il cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.