

Informativa Precontrattuale sui contatti e servizi a distanza

(Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206)
di UBS Europe SE, [Succursale Italia](#)



Avvertenza.....	3
Definizioni.....	4
Informazioni.....	5
Informazioni relative a UBS.....	5
Informazioni sulle disposizioni in materia di bail-in applicabili dal 1° gennaio 2016.....	6
Informazioni sulle Tecniche di comunicazione a distanza.....	6
Informazioni relative ai Servizi.....	7
Informazioni sui rischi connessi agli strumenti finanziari trattati dalla Banca.....	8
Diritto di recesso.....	9
Legge applicabile e lingua delle comunicazioni.....	9
Informazioni relative alle procedure di reclamo/ricorso.....	9

Avvertenza Preliminare:

la presente ha valore di informativa precontrattuale e contiene alcune importanti indicazioni sui servizi disponibili a distanza e sulle modalità attraverso cui gli stessi sono forniti da UBS Europe SE – Succursale Italia. Ulteriori informazioni a disposizione del Cliente in relazione ai servizi a distanza sono contenute nella Documentazione Legale (come di seguito definita) della Banca, sempre disponibile e accessibile, nella versione aggiornata, per il Cliente in tempo utile prima che il medesimo sia vincolato dal Contratto o da un'offerta, mediante accesso al Sito (come di seguito definito). Il Cliente è pertanto invitato a leggere la presente informativa unitamente a tutta la Documentazione Legale prima di aderire, sottoscrivere o essere in qualsiasi modo vincolato da un contratto o da una qualsiasi offerta di UBS Europe SE – Succursale Italia che comporti l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

Definizioni

Codice del Consumo:	il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 come successivamente modificato e integrato.
UBS o Banca:	UBS Europe SE – Succursale Italia.
Cliente:	qualunque persona fisica interessata ad usufruire dei Servizi per fini estranei all'attività commerciale, artigianale o professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.
Servizi:	i servizi bancari, di pagamento e di investimento prestati da UBS ai Clienti.
Documentazione Legale:	la documentazione precontrattuale e contrattuale relativa ai Servizi. La Documentazione Legale è composta dai seguenti documenti: <ul style="list-style-type: none">– Informativa precontrattuale ai sensi degli articoli 36 e ss. del Regolamento Intermediari – Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018 e relativi allegati;– i Fogli Informativi relativi ai vari prodotti bancari, i Documenti di Sintesi, le Guide;– il Contratto unico per la prestazione di servizi di investimento, servizi bancari e di pagamento accessori, unitamente alla richiesta di attivazione del servizio di investimento;– i moduli accessori che il cliente deve compilare per fornire i propri dati alla Banca;– i contratti di finanziamento (contratto apertura di credito, contratto credito di firma), i contratti di pegno;– la presente Informativa.
Contratti:	qualunque contratto avente ad oggetto i Servizi, concluso tra la Banca e il Cliente nel quadro di un regime organizzato di prestazione di servizi a distanza che impieghi esclusivamente una o più Tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.
Sito:	l'insieme delle pagine web, in titolarità di UBS Europe SE – Succursale Italia, che supportano i Servizi, disponibili sulla rete Internet all'URL (dominio) ubs.com/it .
Tecniche di comunicazione a distanza:	qualunque mezzo di comunicazione a distanza che, senza la presenza fisica e simultanea di UBS e del Cliente, possa impiegarsi per la conclusione dei Contratti e/o per l'esecuzione dei Servizi (ad esempio la rete Internet, la rete telefonica fissa e quella mobile, ecc.).

Informazioni

In caso di Servizi commercializzati mediante Tecniche di comunicazione a distanza, il Codice del Consumo attribuisce al Cliente il diritto di ricevere le informazioni di seguito indicate e di recedere dal relativo Contratto nei casi e con le modalità di seguito riportati.

Per le informazioni precontrattuali che non sono contenute nella presente informativa si rinvia alla Documentazione Legale, così come specificamente indicato di seguito.

Informazioni relative a UBS

- Denominazione sociale: UBS Europe SE, Succursale Italia;
- Forma giuridica: succursale di banca comunitaria (UBS Europe SE) avente a sua volta forma giuridica di società europea (Societas Europaea);
- Sede legale di UBS Europe SE: Bockenheimer Landstrasse, 2-4 – D 60306 Francoforte sul Meno (Germania);
- Sede legale di UBS Europe SE, Succursale Italia: Via del Vecchio Politecnico, 3 – 20121 Milano (Italia);
- Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, codice fiscale, P. IVA n. 09620170960 – R.E.A. n. 2102412;
- Iscrizione all’Albo delle Banche n. 3041.1.;
- Annotazione nell’elenco degli intermediari assicurativi dell’Unione Europea annesso al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi (RUI) n. UE00010018;
- Aderente al Fondo Regolamentare Tedesco per la Protezione dei Depositi (En- tschädigung-seinrichtung deutscher Banken GmbH) ed al Sistema Tedesco di Tutela degli Investitori (Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH);
- Soggetta alla vigilanza della Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) e, in qualità di succursale italiana di banca comunitaria, alla vigilanza della Banca d’Italia e della Consob per gli aspetti di rispettiva competenza.

La Banca è autorizzata alla prestazione, in Italia, dei seguenti servizi di investimento:

- ricezione e trasmissione di ordini;

- negoziazione per conto proprio;
- esecuzione di ordini per conto dei clienti;
- collocamento di strumenti finanziari senza assunzione a fermo, né assunzione di impegno irrevocabile nei confronti dell’emittente;
- consulenza in materia di investimenti;
- servizio di gestione di portafogli.

La Banca è autorizzata – inter alia – alla prestazione, in Italia, dei seguenti servizi bancari:

- conto corrente bancario;
- servizi di pagamento di cui alla direttiva n. 2366 /2015
- servizi di pagamento diversi da quelli di cui alla direttiva n. 2366/2015;
- deposito e custodia titoli;
- concessione di finanziamenti.

Con riferimento ai servizi sopra indicati la Banca è soggetta alla vigilanza delle seguenti Autorità:

BaFin

Marie-Curie-Str. 24-28 – 60439 Frankfurt
Tel: +49 0228/4108 – 0
web: www.bafin.de
Graurheindorfer Str. 108 – 53117 Bonn

Banca d’Italia

Via Nazionale, 91 – 00184 Roma
Tel: +39 06 47921
web: www.bancaditalia.it

Consob

Via G.B. Martini, 3 – 00198 Roma
Tel.: +39 06 84771
web: www.consob.it

UBS Europe SE è altresì stata autorizzata dalla Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) alla prestazione di intermediazione assicurativa, con il numero di registrazione D-GOPL-RPEE7-68. Può svolgere la sua attività anche in Italia, in regime di stabilimento (con sede in Milano, Via Del Vecchio Politecnico 3, 20121), risultando iscritta nell’elenco degli intermediari assicurativi dell’Unione Europea annesso al Registro degli Intermediari Assicurativi (RUI) di cui all’art. 109, comma 2 del D.Lgs. 209/2005 con il numero UE00010018.

Con riferimento all'attività di intermediazione assicurativa UBS Europe SE è soggetta alla vigilanza di:

DIHK

Breite Strasse 29, 10178 Berlino
Germania
Tel: +49 30 203080
web: www.dihk.de

IVASS

Via del Quirinale 21, 00187 Roma
Italia
Tel: +39 06 421331
web: www.isvap.it

I Clienti possono comunicare con la Banca nella lingua italiana e inglese. La Banca comunica con la propria clientela in lingua italiana. Le modalità di comunicazione tra la Banca e i Clienti, in relazione alla prestazione dei singoli servizi di investimento, sono disciplinate nelle Condizioni Generali di Contratto.

E', comunque, possibile comunicare con UBS tramite il tradizionale canale postale, il telefono e il fax.

Indirizzo postale: Via del Vecchio Politecnico 3, 20121 Milano (Italia)

Numero di telefono: +39 02 762 651

Numero di fax: +39 02 76 265 291

La Banca dispone di un proprio sito internet ubs.com/it in cui sono reperibili informazioni sulla Banca, sul Gruppo UBS cui la Banca appartiene e sui servizi di natura finanziaria e bancaria offerti.

Pertanto, tutte le comunicazioni periodiche e le informazioni inerenti i Contratti, i Servizi e l'esecuzione degli stessi saranno fornite dalla Banca su supporto cartaceo o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, mediante messa a disposizione sul Sito o invio ad uno dei recapiti utilizzati dal Cliente nei rapporti con la Banca, ivi compresi gli indirizzi di posta elettronica. Il Cliente potrà essere contattato dalla Banca attraverso qualsiasi Tecnica di comunicazione a distanza, comprese quelle che consentono una comunicazione individuale tra le parti.

Il Cliente, in qualsiasi momento del rapporto relativo alla prestazione dei Servizi, ha diritto:

- (i) di opporsi all'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza;
- (ii) di ricevere i Contratti e la Documentazione Legale su supporto cartaceo, attraverso il canale della posta ordinaria al domicilio di corrispondenza ovvero all'indirizzo di residenza;
- (iii) di cambiare la Tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa e fermo restando che ove la richiesta del Cliente sia incompatibile con la natura dei Servizi prestati dalla Banca, quest'ultima si riserva di recedere dal rapporto.

Il Cliente può esercitare i propri diritti inviando un'apposita richiesta ai seguenti recapiti:

- (i) UBS Europe SE, Via del Vecchio Politecnico 3, 20121 Milano
- (ii) ubs.europe.se.succursaleitalia@legalmail.it

Informazioni sulle disposizioni in materia di bail-in applicabili dal 1° gennaio 2016

Il bail-in costituisce una delle misure per la gestione della crisi di una banca o di una impresa d'investimento, introdotte dai decreti legislativi nn.180 e 181 del 16 novembre 2015 di recepimento della direttiva 2014/59/UE (c.d. Banking Resolution and Recovery Directive, «BRRD»), in vigore dal 1° gennaio 2016. Il c.d. bail-in consiste nella riduzione dei diritti degli azionisti e dei creditori o nella conversione in capitale dei diritti di questi ultimi. Con riferimento ai creditori (tra i quali rientrano i clienti depositanti della Banca), l'art. 49, comma 1, del d.lgs. 180/2015 dispone che sono soggette a bail-in tutte le passività, fatta eccezione per quelle indicate ai commi 1 e 2 della medesima norma: in particolare, sono esclusi dal bail-in i depositi protetti dal sistema di garanzia dei depositi (ossia quelli di importo fino a euro 100.000). Più in generale, con il bail-in (letteralmente, salvataggio interno) il capitale dell'intermediario in crisi viene ricostruito mediante l'assorbimento delle perdite da parte degli azionisti e dei creditori secondo la seguente gerarchia: (i) azioni e strumenti assimilati al capitale (come le azioni di risparmio e le obbligazioni convertibili); (ii) titoli subordinati senza garanzia; (iii) crediti non garantiti (ad esempio, le obbligazioni bancarie non garantite); (iv) depositi superiori a 100.000 euro delle persone fisiche e delle piccole medie imprese (per la parte eccedente i 100.000 euro). Fino al 31 dicembre 2018 i depositi superiori a 100.000 euro delle imprese e quelli interbancari – ovvero i depositi diversi da quelli delle persone fisiche e delle piccole e medie imprese superiori a 100.000 euro – contribuiscono alla risoluzione dell'intermediario in ugual misura rispetto agli altri crediti non garantiti; dal 2019, viceversa, essi contribuiranno solo dopo le obbligazioni bancarie non garantite.

Informazioni sulle Tecniche di comunicazione a distanza

La Banca si avvale della posta ordinaria e/o dell'utilizzo di corrieri espressi quale tecnica di comunicazione a distanza per la conclusione dei Contratti e la messa a disposizione del Cliente della Documentazione Legale.

Con riferimento ai Clienti che decidono di attivare il servizio *E-Documents*, La Banca si avvale del Sito per la messa a disposizione della Documentazione Legale e per le comunicazioni al Cliente. A tal fine i Contratti prevedono, l'elezione di domicilio speciale da parte del Cliente per la corrispondenza e le comunicazioni della Banca nell'ambito degli stessi Servizi, effettuata tramite l'attivazione del servizio *E-Documents*. Nel Sito è inoltre costantemente pubblicata e accessibile tutta la Documentazione Legale, incluse le condizioni generali dei Contratti, nella versione tempo per tempo vigente.

Attraverso il servizio E-Signature disciplinato nell'ambito del servizio E-Banking, la Banca offre al Cliente la possibilità di sottoscrivere la documentazione contrattuale e tutta la modulistica relativa ai Servizi mediante l'apposizione di una firma digitale sui relativi documenti informatici messi a disposizione tempo per tempo dalla Banca, in ragione della progressiva implementazione tecnica del servizio stesso.

Qualora il Cliente intenda sottoscrivere i documenti informatici – che costituiscono supporti durevoli – relativi ai rapporti regolati dal presente Contratto tramite il servizio E-Signature, il Cliente prende atto che la Banca metterà a disposizione del Cliente i documenti informatici da sottoscrivere all'interno di una apposita sezione del servizio Mailbox disciplinato nell'ambito del servizio E-Banking. In particolare, mediante il servizio Mailbox, la Banca mette a disposizione del Cliente i documenti informatici – che costituiscono supporti durevoli – relativi a:

- (i) documentazione informativa precontrattuale prevista dalla normativa di riferimento;
- (ii) documenti da sottoscrivere mediante il servizio E-Signature;
- (iii) documenti sottoscritti mediante il servizio E-Signature;
- (iv) comunicazioni di accettazione da parte della Banca in relazione alle richieste sottoscritte mediante il servizio E-Signature.

Resta salvo il diritto del Cliente di richiedere, in ogni momento, la variazione del domicilio eletto. La richiesta di variazione del domicilio sarà ritenuta valida se effettuata mediante specifica comunicazione alla Banca sottoscritta in originale dal Cliente.

È onere del Cliente valutare l'adeguatezza degli strumenti informatici a propria disposizione (es. personal computer, supporti durevoli, stampanti, ecc.). Il Cliente è edotto che i documenti contrattuali e informativi inerenti ai Servizi saranno trasmessi via email su richiesta del Cliente. Nell'ambito dei rapporti a distanza attraverso la rete Internet, il Cliente è reso edotto che alcune scelte (c.d. opzioni), relative ai Servizi commercializzati mediante Tecniche di comunicazione a distanza, potranno essere sottoposte ai Clienti ed acquisite dalla Banca mediante registrazione elettronica anche della conversazione telefonica.

In generale, l'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario e finanziario determina un innalzamento del livello di rischio operativo. Va altresì evidenziato che tutti i servizi a distanza presentano un più elevato rischio di sicurezza delle operazioni.

Il Cliente è informato che è suo onere utilizzare gli accorgimenti tecnologici messi a disposizione dalla Banca al fine di limitare il rischio di frodi informatiche.

La Banca potrà sempre produrre, quale prova dei Contratti conclusi, delle operazioni eseguite, nonché di ogni comunicazione effettuata tramite le Tecniche di comunicazione a distanza, le scritture registrate sui propri libri e le relative contabili indirizzate al Cliente, nonché eventuali ulteriori mezzi di prova ricavabili dai sistemi e dalle procedure

(informatiche, telefoniche, ecc.) utilizzate per il funzionamento delle Tecniche di comunicazione a distanza (ivi incluse le comunicazioni trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria).

Considerata la complessità e la continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e delle tecnologie impiegate nelle Tecniche di comunicazione a distanza, sussiste una elevata probabilità che i Servizi prestati attraverso di esse possano subire interruzioni o sospensioni, e ciò anche senza preavviso del Cliente. Ad esempio, onde consentire la verifica della sicurezza, nonché di ogni altro aspetto connesso con l'efficienza e la regolarità delle Tecniche di comunicazione a distanza utilizzate, il Cliente accetta che la Banca possa, in ogni momento, sospendere l'utilizzo di una o più Tecniche di comunicazione a distanza, anche in corso di operazione, e subordinare la riattivazione delle stesse al ricevimento delle conferme del caso.

La fruizione dei Servizi attraverso Tecniche di comunicazione a distanza avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che tali tecniche comportano.

Informazioni relative ai Servizi

La Banca consente al Cliente di sottoscrivere a distanza i contratti relativi ai seguenti Servizi:

a) Servizi di Investimento:

Servizi Amministrati

consiste nel servizio di ricezione e trasmissione ordini, mediazione, esecuzione di ordini per conto dei clienti, negoziazione per conto proprio, sottoscrizione e collocamento.

Servizi di Consulenza

la Banca in abbinamento ai Servizi Amministrati presta ai Clienti varie tipologie del servizio di consulenza su base non indipendente che consiste nella prestazione di specifiche raccomandazioni personalizzate rese dalla Banca al Cliente, di propria iniziativa o su richiesta di quest'ultimo, aventi ad oggetto una o più operazioni di acquisto e/o sottoscrizione e/o vendita e/o rimborso relative a determinati strumenti finanziari.

Servizio di Gestione

con il servizio di gestione la Banca si obbliga, verso corrispettivo e nell'ambito di un mandato conferito dal Cliente, a gestire mediante operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari il patrimonio dello stesso Cliente mandante composto da strumenti finanziari ed attività liquide.

Nell'ambito dei Servizi di Investimento prestati la Banca può, altresì, consentire la sottoscrizione a distanza di strumenti finanziari e altri prodotti di investimento, anche di natura assicurativa.

b) Servizi Bancari e di Pagamento:

Sono il servizio di conto corrente e il servizio di custodia ed amministrazione titoli, nonché i servizi di pagamento.

Il Cliente che richiede alla Banca la prestazione dei Servizi Amministrati o del Servizio di Gestione è tenuto ad aprire i servizi bancari e di pagamento, che devono, quindi, considerarsi accessori ai menzionati Servizi di Investimento.

c) Finanziamenti e garanzie:

La Banca mediante l'apertura di credito in conto corrente mette a disposizione del Cliente, a tempo indeterminato (sino a revoca) o a tempo determinato (a scadenza), una somma di denaro senza vincoli di scopo.

L'apertura di credito può essere utilizzata mediante affidamento in conto corrente ovvero mediante anticipazione bancaria su conto corrente.

La concessione di un'apertura di credito in conto corrente è subordinata all'esito positivo di un'istruttoria condotta dalla Banca, considerando le informazioni patrimoniali fornite dal Cliente e/o reperite da fonti pubbliche (Centrale Rischi, Centrale Allarme Interbancaria, bilanci).

La concessione del finanziamento è, comunque, subordinata al rilascio di idonee garanzie reali (pegno e/o ipoteca) ovvero personali da parte del Cliente o di un terzo garante.

Informazioni sulle condizioni economiche applicate ai contratti offerti a distanza

La Documentazione Legale fornisce una rappresentazione esauriente delle caratteristiche specifiche di ciascuno dei Servizi, dei relativi prezzi, costi, spese e oneri a carico del Cliente (inclusi quelli inerenti le tecniche di comunicazione utilizzate) e delle modalità di pagamento e di esecuzione.

In particolare, le condizioni economiche dei Servizi sono dettagliatamente illustrate nei seguenti documenti:

- Allegato B al documento Informativa precontrattuale ai sensi degli articoli 36 e ss. del Regolamento Intermediari - Delibera Consob n. 20307/2018 relativa ai servizi di investimento;
- Fogli Informativi relativi ai prodotti bancari;
- Documenti di Sintesi relativi ai vari prodotti bancari;
- documenti Commissioni e Spese allegati alle richieste di attivazione dei servizi di investimento.

La Banca rende possibile l'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza in relazione ai soli Servizi che contemplano tale modalità operativa nella Documentazione Legale.

Informazioni sui rischi connessi all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza

La prestazione di qualsiasi servizio di natura finanziaria o bancaria può comportare un incremento del livello di rischio operativo.

L'assenza di un contatto personale tra la Banca e il Cliente può, infatti, indurre quest'ultimo a porre in essere scelte non del tutto ponderate.

Il Cliente deve essere consapevole che i servizi di investimento e le operazioni in strumenti finanziari implicano particolari rischi dovuti a loro specifiche caratteristiche. In termini generali, il prezzo delle operazioni su strumenti finanziari dipende dalle fluttuazioni dei mercati finanziari su cui la Banca non esercita alcuna influenza. Pertanto, i risultati ottenuti in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri.

Le informazioni dettagliate sulle tipologie di rischi connessi agli strumenti finanziari trattati dalla Banca sono contenute nella sezione VII del documento Informativa precontrattuale ai sensi degli articoli 36 e ss. del Regolamento Intermediari – Delibera Consob n. 20307/2018.

Diritto di recesso

Il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dai Contratti stipulati con UBS a distanza, ivi compresi quelli sottoscritti mediante il servizio E-Signature, entro il termine di 14 giorni dalla loro conclusione senza l'addebito di alcuna penale e senza la necessità di indicarne la motivazione. Il diritto di recesso non si applica ai singoli ordini di investimento impartiti dal Cliente e, comunque, a tutti i servizi indicati nell'art. 67-*duodecies*, c. 5 del Codice del Consumo.

Il predetto termine è esteso a trenta giorni per i contratti a distanza aventi per oggetto le assicurazioni sulla vita di cui al D.LGS. 7 settembre 2005, n. 209, recante Codice delle assicurazioni private, e le operazioni aventi ad oggetto gli schemi pensionistici individuali.

Il diritto di recesso può essere esercitato, nei termini sopra indicati, attraverso:

- l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: UBS Europe SE – Succursale Italia – Via del Vecchio Politecnico 3, 20121 Milano (Italia);
- attraverso l'apposita funzionalità nell'ambito del servizio E-Banking;
- attraverso l'invio di una PEC all'indirizzo (ubs.europe.se.succursaleitalia@legalmail.it).

L'efficacia dei contratti relativi ai servizi di investimento è sospesa durante la decorrenza del termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso.

Nei casi di mancato esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente i Contratti saranno eseguiti alle condizioni e secondo i termini indicati negli stessi e nella Documentazione Legale.

I termini di durata minima dei Contratti, le ulteriori ipotesi in cui il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dagli stessi sono indicati nella Documentazione Legale e nei medesimi Contratti.

Legge applicabile e lingua delle comunicazioni

I rapporti tra UBS ed i Clienti relativi ai Contratti sono regolati dalla legge italiana. Nei Contratti, nella Documentazione Legale, nella prestazione dei Servizi e nelle relative comunicazioni UBS utilizza la lingua italiana.

Informazioni relative alle procedure di reclamo / ricorso

Nel caso in cui sorga una controversia tra la Banca e il Cliente, quest'ultimo prima di adire l'Autorità giudiziaria deve, qualora

sia inderogabilmente previsto dalla legge, avvalersi dei seguenti strumenti di risoluzione delle controversie.

Il Cliente può presentare reclamo per iscritto indirizzandolo all'attenzione dell'Ufficio Reclami di UBS Europe SE, Succursale Italia, Via del Vecchio Politecnico n. 3, 20121 Milano, o tramite fax al n. 02.76265838, o in via informatica all'indirizzo e-mail PEC reclami@ubsitalia.postecert.it o sempre per iscritto mediante consegna dello stesso in filiale dove è intrattenuto il rapporto.

Dalla data di presentazione del reclamo, l'Ufficio Reclami della Banca riscontra la richiesta del Cliente entro il termine:

- di 60 (sessanta) giorni, se il reclamo è relativo ai servizi di investimento;
- di 60 (sessanta) giorni se il reclamo è relativo all'attività di intermediazione e consulenza avente ad oggetto prodotti di investimento assicurativi;
- di 60 (sessanta) giorni, se il reclamo è relativo a prodotti bancari: servizio di conto corrente, servizio di custodia ed amministrazione titoli, finanziamenti e relative garanzie;
- di 15 (quindici) giorni lavorativi se il reclamo è relativo ai servizi di pagamento.

Il Cliente – qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami (perché non ha avuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla Banca) - prima di ricorrere all'autorità giudiziaria deve attivare il procedimento di mediazione finalizzata alla conciliazione previsto dal D.Lgs. 28/2010. Il procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione prevista dal D.Lgs. 28/2010 costituisce condizione di procedibilità dell'azione dinanzi all'autorità giudiziaria.

Ai fini della mediazione finalizzata alla conciliazione, il Cliente può adire, in alternativa:

- 1) un organismo di mediazione, di propria scelta, iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia;
- 2) il «Conciliatore Bancario, Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR» con sede in Roma, Via delle Botteghe Oscure n. 54, telefono 06.674821, Fax 0667482250, e-mail: associazione@conciliatorebancario.it, cui UBS aderisce. Le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito al seguente indirizzo www.conciliatorebancario.it;
- 3) in luogo di uno degli organismi di media-conciliazione di cui ai punti precedenti:
 - (i) per le controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza nell'esercizio delle attività previste dalla Parte II del D.lgs. 58/1998 (TUF) e per un importo sino a euro cinquecentomila (500.000), l'Arbitro per le Controversie Finanziarie («ACF»). Maggiori informazioni su come adire e sul funzionamento dell'ACF sono reperibili visitando il sito www.acf.consob.it, oppure il sito internet della Banca. Il Cliente può rivolgersi all'ACF anche in caso di controversie inerenti all'adempimento da parte della Banca delle norme di condotta specificamente

riferite all'attività di intermediazione di prodotti di investimento assicurativi di cui al Capo III ter del Titolo IX del CAP e delle relative norme di attuazione.

(ii) per le controversie relative al Servizio di Conto Corrente, Servizio di Custodia ed Amministrazione Titoli o Servizi di Pagamento per un importo sino a euro duecentomila (200 000), l'Arbitro Bancario Finanziario («ABF»); per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Il diritto di ricorrere all'ACF o all'ABF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie assolve la condizione di procedibilità di cui al richiamato D.Lgs. 28/2010.

Resta salva la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione (o al ricorso all'ABF/ACF) non dovesse dare esito positivo, nonché la possibilità per il Cliente e UBS di concordare, anche in una fase successiva alla conclusione del Contratto, di rivolgersi ad un diverso organismo di mediazione tra quelli iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

In caso di violazione da parte della Banca delle disposizioni relative ai servizi di pagamento di cui alla Sezione V Titoli II e IV del D.Lgs. n. 11 del 27/01/2010 e della relativa normativa di attuazione, il Cliente può presentare un esposto alla Banca d'Italia. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.