

## SCHEDA CONDIZIONI STANDARD RELATIVA AI SERVIZI DI INVESTIMENTO Informazioni sui costi ed oneri massimi applicabili alla clientela

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

PRADER BANK S.p.A.

Sede Legale e Direzione Generale

p.tta della Mostra, 2 - 39100 - BOLZANO (BZ)

n. telefono e fax: tel. 0471 067788 - fax 0471 067789

email: [info@praderbank.com](mailto:info@praderbank.com)

sito internet: [www.praderbank.com](http://www.praderbank.com)

Registro delle Imprese della CCIAA di Bolzano, Partita Iva e Codice Fiscale n. 02364100210

Iscritta all'albo della Banca d'Italia n. 5615 - Cod. ABI 03306 Codice BIC: PRRDIT21

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia

Capitale sociale Euro 17.490.000,00

### Riservato all'Offerta Fuori Sede

*(da compilarsi a cura del soggetto che effettua l'offerta e che provvede ad identificare il Cliente)*

#### DATI E QUALIFICA SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE/ A DISTANZA:

Cognome e Nome \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

Sede \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Iscrizione ad Albi o elenchi \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

### SERVIZIO DI RICEZIONE E TRASMISSIONE ORDINI

Ad integrazione di quanto indicato nella tabella seguente si rinvia alla lettura della Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini. Si tenga inoltre presente che:

- le commissioni della Banca per la ricezione e trasmissione di ordini sono comprensive dei costi di esecuzione e di regolamento eventualmente applicati dal negoziatore;
- le commissioni della Banca, indicate percentualmente, sono calcolate sul controvalore dell'operazione, determinato come prezzo dello strumento per la quantità oppure come prezzo dello strumento per il valore nominale; tali commissioni vengono applicate con un minimo pari a quello indicato in tabella;
- la tassa sui contratti di borsa/tassa sulle transazioni finanziarie (ad esempio: l'imposta sulle transazioni finanziarie c.d. Tobin Tax italiana, la tassa sulle transazioni finanziarie applicata alle blue chips francesi FTT), se prevista, eventualmente in funzione della tipologia e/o piazza di trattazione del titolo, è a carico del cliente nella misura tempo per tempo vigente;
- gli oneri fiscali e le imposte che matureranno sulle operazioni poste in essere sono a carico del cliente e gestite dalla Banca come previsto dal contratto per la prestazione dei servizi di investimento;
- le spese per ineseguito sono applicate dalla Banca qualora il cliente trasmetta un ordine che risulta non eseguito alla chiusura del mercato;
- per le modalità di pagamento la Banca applica i giorni valuta previsti per legge e/o determinati dai mercati di trattazione;
- qualora il corrispettivo totale sia, in tutto o in parte, espresso in divisa estera, di volta in volta viene comunicata la valuta di riferimento, nonché il tasso di cambio (vedi anche sezione Intermediazione in cambi).

**RICEZIONE E TRASMISSIONE ORDINI - Canali Tradizionali (SPORTELLLO/TELEFONO laddove concordato con la Banca)**

Mercato di negoziazione	Tipo Titolo	Commissioni di negoziazione	Minimo	Spese fisse per ordine	Quantità minima nominali/quantità
ITALIA	Titoli di Stato italiani	1,0000 %	Euro 30,00	Euro 10,00	=
ITALIA	Obbligazioni italiane	1,0000 %	Euro 30,00	Euro 10,00	=
ITALIA	Azioni italia	1,0000 %	Euro 30,00	Euro 10,00	=
ITALIA	Warrant e Covered Warrant	1,0000 %	Euro 30,00	Euro 10,00	=
ITALIA	ETP (ETF/ETC/ETN)	1,0000 %	Euro 30,00	Euro 10,00	=
ITALIA - MTF	Azioni estere	1,2500 %	Euro 50,00	Euro 10,00	=
	Titoli esteri (titoli di stato ed obbligazioni)	1,2500 %	Euro 50,00	Euro 10,00	=

**EVENTUALI CONDIZIONI PARTICOLARI**

Mercato di negoziazione	Tipologia strumento finanziario	Commissione di negoziazione		Spese fisse per ordine (Euro)
		% sul controvalore dell'operazione	importo minimo (Euro)	
NASDAQ	Azioni	1,2500	50,00	10,00
NASDAQ	Fondi Comuni	1,2500	50,00	10,00
NYSE	Azioni	1,2500	50,00	10,00
NYSE	Fondi Comuni	1,2500	50,00	10,00
AMEX	Azioni	1,2500	50,00	10,00
Australia	Azioni	1,2500	100,00	10,00
Belgio Bruxelles	Azioni	1,2500	30,00	10,00
Canada	Azioni	1,2500	50,00	10,00
Canada	Fondi Comuni	1,2500	70,00	10,00
Ungheria Budapest	Azioni	1,2500	100,00	10,00
Svizzera Zurigo	Azioni	1,2500	70,00	10,00
Repubblica Ceca	Azioni	1,2500	100,00	10,00
Polonia	Azioni	1,2500	100,00	10,00
Germania Berlino	Azioni	1,2500	50,00	10,00
GermaniaFrancoforte	Azioni	1,2500	50,00	10,00
GermaniaFrancoforte	Prodotti Derivati	1,2500	50,00	10,00
GermaniaFrancoforte	Fondi Comuni	1,2500	50,00	10,00
GermaniaFrancoforte	Obbligazioni	1,2500	50,00	10,00
GermaniaFrancoforte	Diritti	1,2500	50,00	10,00
GermaniaFrancoforte	Warrant	1,2500	50,00	10,00
GermaniaXetra	Azioni	1,2500	50,00	10,00
GermaniaXetra	Fondi Comuni	1,2500	50,00	10,00
GermaniaXetra	Warrant	1,2500	50,00	10,00
Germania Stoccarda	Azioni	1,2500	50,00	10,00
Germania Stoccarda	Fondi Comuni	1,2500	50,00	10,00
Austria Vienna	Azioni	1,2500	30,00	10,00
Austria Vienna	Warrant	1,2500	30,00	10,00
Danimarca Copenhagen	Azioni	1,2500	70,00	10,00
Spagna Madrid	Azioni	1,2500	30,00	10,00
Finlandia Helsinki	Azioni	1,2500	30,00	10,00
Croazia (Zagabria)	Azioni	1,2500	140,00	10,00
Nuova Zelanda	Azioni	1,2500	140,00	10,00
Francia Parigi	Azioni	1,2500	30,00	10,00
Francia Parigi	Fondi Comuni	1,2500	30,00	10,00
Slovenia (Lubiana)	Azioni	1,2500	140,00	10,00
U.K. Londra	Azioni	1,2500	70,00	10,00
U.K. Londra	Fondi Comuni	1,2500	70,00	10,00
BangKok	Azioni	1,2500	70,00	10,00
Grecia Atene	Azioni	1,2500	70,00	10,00
Hong Kong	Azioni	1,2500	70,00	10,00
Irlanda Dublino	Azioni	1,2500	30,00	10,00
Giappone Tokio	Azioni	1,2500	50,00	10,00
Lussemburgo	Fondi Comuni	1,2500	30,00	10,00
Lussemburgo	Warrant	1,2500	50,00	10,00
Olanda Amsterdam	Azioni	1,2500	30,00	10,00
Olanda Amsterdam	Fondi Comuni	1,2500	50,00	10,00
Norvegia Oslo	Azioni	1,2500	70,00	10,00
Norvegia Oslo	Fondi Comuni	1,2500	70,00	10,00
Portogallo Lisbona	Azioni	1,2500	50,00	10,00
Svezia Stoccolma	Azioni	1,2500	70,00	10,00
Singapore	Azioni	1,2500	100,00	10,00
OTC USA	Azioni	1,2500	70,00	10,00
Johannesburg	Azioni	1,2500	100,00	10,00

Modalità di calcolo/pagamento: In riferimento alle sopracitate sezioni **RICEZIONE E TRASMISSIONE ORDINI - Canali Tradizionali (SPORTELLLO/TELEFONO laddove concordato con la Banca)** e **RICEZIONE E TRASMISSIONE ORDINI - Canali di TRADING ONLINE**, alla data di regolamento dell'operazione viene calcolato il **corrispettivo totale** come da formula "F1" indicata nella legenda.

## SERVIZIO DI NEGOZIAZIONE IN CONTO PROPRIO

Ad integrazione di quanto indicato nella tabella seguente si rinvia alla lettura della Strategia di esecuzione e trasmissione degli ordini. Si tenga inoltre presente che:

- le commissioni della Banca, indicate percentualmente, sono calcolate sul controvalore dell'operazione, determinato come prezzo dello strumento per la quantità oppure come prezzo dello strumento per il valore nominale; tali commissioni vengono applicate con un minimo pari a quello indicato in tabella;
- la tassa sui contratti di borsa/tassa sulle transazioni finanziarie (ad esempio: l'imposta sulle transazioni finanziarie c.d. Tobin Tax italiana, la tassa sulle transazioni finanziarie applicata alle blue chips francesi FTT), se prevista, eventualmente in funzione della tipologia e/o piazza di trattazione del titolo, è a carico del cliente nella misura tempo per tempo vigente;
- gli oneri fiscali e le imposte che matureranno sulle operazioni poste in essere sono a carico del cliente e gestite dalla Banca come previsto dal "contratto per la prestazione dei servizi di investimento e per il deposito titoli a custodia e amministrazione";
- per le modalità di pagamento la Banca applica i giorni valuta previsti per legge e/o determinati dai mercati di trattazione.

### NEGOZIAZIONE IN CONTO PROPRIO - Canali Tradizionali (SPORTELLO/TELEFONO laddove concordato con la Banca)

Mercato di negoziazione	Tipo Titolo	Commissioni	Minimo	Spese per operazione	Quantità minima nominale come da Strategia di Negoziazione ordini
CONTROPARTITA DIRETTA	Prestiti Obbligazionari propri	0,0000 % già ricomprese nel prezzo	Euro 0,00	Euro 10,00	

Modalità di calcolo/pagamento: In riferimento alla sopracitata sezione **NEGOZIAZIONE IN CONTO PROPRIO - Canali Tradizionali (SPORTELLO/TELEFONO laddove concordato con la Banca)**, alla data di regolamento dell'operazione viene calcolato il **corrispettivo totale** come da formula "F2" indicata nella legenda.

>

## SERVIZIO DI COLLOCAMENTO

Per la prestazione del servizio di collocamento/distribuzione avente ad oggetto OICR, Sicav, prodotti finanziari assicurativi o servizi di investimento di terzi (gestioni individuali dei portafogli) la Banca non richiede alcuna commissione. Si evidenzia però che, a fronte dell'erogazione di tale servizio, la Banca può ricevere compensi/incentivi, commissioni e/o prestazioni non monetarie da parte delle Società prodotto, anche appartenenti al Gruppo, sulla base di specifici accordi commerciali. Tali incentivi costituiscono parte integrante della remunerazione per il servizio di collocamento effettuato e ne viene dato specifico dettaglio nella "Policy di rilevazione e gestione degli incentivi e della ricerca in materia di investimenti".

Per le commissioni e spese applicate direttamente dalla Società prodotto si fa rinvio ai prospetti informativi o contratti.

Per i costi e le commissioni relativi alle obbligazioni emesse dalla Banca (obbligazioni proprie) si rimanda ai relativi Prospetti Informativi.

Le commissioni di collocamento per gli altri strumenti finanziari (titoli di Stato, obbligazioni o azioni) sono quelle fissate di volta in volta dall'ente o la società emittente e sono indicate nel prospetto relativo al collocamento stesso (es. OPA, OPV etc.).

### EMISSIONE DI PRESTITI OBBLIGAZIONARI PROPRI (P.O.): COLLOCAMENTO - Canali Tradizionali (SPORTELLO)

Collocamento/Sottoscrizioni e presso gli sportelli della Banca	Tipo Titolo	Commissioni	Minimo	Spese per operazione	Quantità minima nominale come da Prospetto di Offerta
	Prestiti Obbligazionari propri	0,00 %	Euro 0,00	Euro 10,00	

### PRENOTAZIONE IN ASTA DI TITOLI DI STATO ITALIANI – SOTTOSCRIZIONI E RIMBORSI TITOLI

B.O.T.					
- spese sottoscrizione B.O.T.				Euro 0,00	
- commissione max per B.O.T prenotati per valuta giorno asta con durata residua:					
B.O.T. pari o inferiore a 80 giorni				0,0300 %	
B.O.T. fino a 140 giorni				0,0500 %	
B.O.T. fino a 270 giorni				0,1000 %	
B.O.T. oltre 270 giorni				0,1500 %	
ALTRI TITOLI DI STATO ITALIANI					
- spese sottoscrizione altri titoli di Stato italiani				Euro 0,00	
- spese rimborso Titoli di Stato italiani				Euro 0,00	
ALTRI STRUMENTI FINANZIARI					
- spese sottoscrizione Obbligazioni italiane				Euro 0,00	
- spese sottoscrizione Azioni italiane				Euro 0,00	
- spese sottoscrizione Azioni estere				Euro 0,00	
- spese sottoscrizione Obbligazioni estere				Euro 0,00	
- spese sottoscrizione Warrant e Covered Warrant				Euro 0,00	
- spese sottoscrizione ETF/ETC				Euro 0,00	
- spese rimborso Obbligazioni italiane				Euro 0,00	
- spese rimborso Prestiti Obbligazioni propri				Euro 0,00	

- spese rimborso Azioni italiane	Euro 0,00
- spese rimborso Azioni estere	Euro 0,00
- spese rimborso Obbligazioni estere	Euro 0,00
- spese rimborso ETF/ETC	Euro 0,00
- spese rimborso Warrant e Covered Warrant	Euro 0,00

**Modalità di calcolo/pagamento:** In riferimento alla sopracitata sezione **PRENOTAZIONE IN ASTA DI TITOLI DI STATO ITALIANI**, le commissioni sono aggiunte al prezzo di aggiudicazione in Asta. Addebito il giorno prestabilito dal Decreto di emissione.

**BOT:**

Nel caso in cui il prezzo totale, comprensivo dell'importo della ritenuta fiscale e della commissione applicata, risulti superiore a 100, quest'ultima dovrà essere ridotta in modo da garantire un onere comunque non superiore a 100 euro, per ogni 100 euro di capitale sottoscritto.

**TITOLI DI STATO A MEDIO E LUNGO TERMINE (B.T.P. – C.C.T. – C.T.Z.):**

Il prezzo di assegnazione alla clientela sarà quello risultante dalle operazioni d'asta oltre agli eventuali interessi netti maturati dalla data di godimento della cedola a quella del regolamento. La Banca riceve per il servizio di collocamento la retrocessione di parte delle commissioni di collocamento riconosciute dallo Stato.

COLLOCAMENTO ALTRI PRODOTTI O SERVIZI	COMMISSIONI O SPESE
OICR, SICAV, Prodotti Assicurativi	Come previsto dal prospetto di offerta dell'emittente
Gestioni Patrimoniali di terzi	Non previste

**OPERAZIONI DI PRONTI CONTRO TERMINE**

**OPERAZIONI DI PRONTI CONTRO TERMINE**

- Tasso applicato	Tasso concordato su singola operazione con corresponsione alla scadenza dell'operazione
- Spese per operazione applicate	Euro 10,00

**SERVIZIO DI CONSULENZA**

La Banca presta il servizio di Consulenza in materia di investimenti di livello base di cui all'allegato del "Contratto per la prestazione dei servizi di investimento e per il deposito titoli a custodia e amministrazione".  
Le modalità con cui viene svolto il servizio sono dettagliate in tale allegato.

Canone periodale	2,00% annuo
------------------	-------------

**Modalità di calcolo/pagamento:** In riferimento alla sopracitata sezione **SERVIZIO DI CONSULENZA FINANZIARIA**, la modalità di calcolo/pagamento è trimestrale sul saldo medio

**SERVIZIO ACCESSORIO DI CUSTODIA E/O AMMINISTRAZIONE**

Le condizioni economiche applicate dalla Banca per la prestazione del servizio accessorio di custodia e/o amministrazione di strumenti finanziari sono riportate nel Documento di sintesi allegato al "Contratto per la prestazione dei servizi di investimento e per il deposito titoli a custodia e amministrazione", e nel Foglio informativo a disposizione del pubblico nei locali della Banca.

**GESTIONE E AMMINISTRAZIONE, CUSTODIA DI STRUMENTI FINANZIARI**

- Periodicità di addebito Diritti di custodia/amministrazione	Trimestrale
---	-------------

- Diritti di custodia/amministrazione <b>standard</b> (importi riferiti alla periodicità o frazione sopra evidenziata):	
% spese di gest./amministraz./custodia calcolata su saldo medio	% 0,3750
Con minimo di	Euro 375,00
Con minimo di (per dossier su cui sono transitate solo obbligazioni emesse dalla Banca)	Euro 0,00
Con massimo di (per dossier su cui sono transitati solo titoli di Stato)	Euro 5,00
Con massimo di (per dossier su cui sono transitati anche altri titoli)	Euro 999.999.999,00
Con massimo di (per dossier su cui sono transitate solo obbligazioni emesse dalla Banca)	Euro 0,00
Computo Pronti contro Termine nel saldo medio	
- Spese di Apertura Dossier Titoli	Euro 0,00
- Spese per adempimenti fiscali dossier con titoli USA (W8BEN)	Euro 0,00

Valuta addebito ultimo giorno lavorativo del periodo di riferimento. Gli importi ed i relativi limiti sono da riferirsi alla periodicità indicata.

**INCASSO CEDOLE E DIVIDENDI**

- commissioni incasso cedole titoli di Stato italiani	Euro 3,00
- commissioni incasso cedole titoli obbligazionari italiani	Euro 3,00
- commissioni incasso dividendi titoli azionari ed assimilati italiani	Euro 5,00
- commissioni incasso dividendi titoli azionari ed assimilati esteri	Euro 5,00
- commissioni incasso cedole titoli obbligazionari esteri	Euro 5,00
- commissioni incasso cedole titoli obbligazionari propri	Euro 3,00
- commissioni incasso cedole warrant	Euro 5,00
- commissioni incasso cedole Etf/Etc	Euro 5,00

- valuta di rimborso Titoli di Stato italiani	0 giorni lavorativi
- valuta di rimborso/estrazione altri titoli italiani ed esteri	0 giorni lavorativi

- valuta incasso cedole titoli italiani ed esteri  
- valuta incasso dividendi titoli italiani ed esteri

0 giorni lavorativi  
0 giorni lavorativi

#### EVENTI AMMINISTRATIVI DI GESTIONE DEI TITOLI

- oper. sul capitale: spese per aumento, raggruppamento, frazionamento e operazioni similari*	Euro 10,00
- oper. sul capitale: Offerta pubblica di acquisto (OPA)*	Euro 10,00
- oper. sul capitale: Offerta pubblica di vendita (OPV)*	Euro 10,00
- richiesta biglietti per partecipazione ad assemblee di società per azioni possedute*	Euro 0,00
-spese per trasferimento singolo titolo in entrata*	Euro 0,00
-spese per trasferimento singolo titolo in uscita*	Euro 0,00
-spese per trasferimento singolo titolo interno*	Euro 0,00
- spese per trasferimento singolo titolo per recesso/chiusura deposito titoli da parte del Cliente	Recupero spese documentate sostenute/reclamate da controparte

\* Saranno comunque recuperate eventuali spese previste dal prospetto di offerta predisposto dall'emittente e/o reclamate da controparte.

**Modalità di calcolo/pagamento:** In riferimento alla sopracitata sezione **INCASSO CEDOLE E DIVIDENDI** e **EVENTI AMMINISTRATIVI DI GESTIONE DEI TITOLI**, le commissioni e spese si applicano in fase di registrazione contabile dell'evento.

#### ALTRE SPESE ED ONERI

- Invio Estratto conto della Posizione Titoli (saldi liquidi)	Nessuna
- spese di chiusura dossier (diverse dalle spese di gestione, amministrazione e custodia)	Periodicità: Trimestrale
- Imposta di bollo per comunicazioni ed estratto conto dossier Titoli come da normativa vigente	Nessuna
- rimborso spese comunicazioni periodiche e altre dovute per legge inviate con modalità diverse dal canale telematico (per ogni singola comunicazione) (1)	Periodicità: Trimestrale
con importo minimo annuale	Euro 5,00
con importo massimo annuale	Euro 5,00
- spese per ricerca/copia documentazione singolo documento	Euro 99.999,00
- spese per altre comunicazioni e informazioni	Euro 10,00
- spese per emissione/ritiro/incasso cedole di titolo cartolarizzato	Euro 5,00
- spese operazioni a premio	Euro 0,00
	Euro 0,00

(1) Per usufruire dell'invio telematico della corrispondenza (a costo zero) occorre aver sottoscritto un contratto di Internet Banking. Sono escluse le comunicazioni previste ai sensi dell'art. 118 D.lgs. 385/1993, gratuite indipendentemente dagli strumenti di comunicazione impiegati.

**Modalità di calcolo/pagamento:** In riferimento alla sopracitata sezione **ALTRE SPESE ED ONERI**, le spese si applicano in fase di esecuzione della richiesta.

Sono inoltre recuperate le spese di qualunque genere, che la banca avesse a sostenere in dipendenza di pignoramenti o sequestri operati sui valori del cliente (anche se dette spese non fossero ripetibili nei confronti di chi ha promosso o sostenuto il relativo procedimento).

Si avvisa che vi è la possibilità di dover corrispondere altri costi, comprese eventuali imposte dovute dal cliente, connessi al servizio di investimento e/o allo strumento finanziario, che non sono pagati tramite la Banca o imposti dalla stessa.

#### LEGENDA DELLE MODALITÀ/CALCOLO DI PAGAMENTO:

<b>F1</b>	<b>CORRISPETTIVO TOTALE</b> Quantità o Valore Nominale Strumento Finanziario (Q) x prezzo (P) + Dietimi (D) + Commissioni percentuali (C) se maggiore del minimo (M) + Spese fisse operazione (S) <b>(Q x P) + D + max (C;M) + S</b>
<b>F2</b>	<b>CORRISPETTIVO TOTALE</b> Valore Nominale Strumento Finanziario (Q) x prezzo comprensivo dello spread ove previsto (P) + Dietimi (D) + Commissioni percentuali (C) se maggiore del minimo (M) + Spese fisse operazione (S) <b>(Q x P) + D + max (C;M) + S</b>
<b>F3</b>	<b>Soglia delle perdite – nel caso di posizioni scoperte su operazioni che possono determinare passività effettive o potenziali superiori al costo d'acquisto degli strumenti – oltre la quale è prevista la comunicazione al cliente:</b> La Banca informa il cliente, nel caso di operatività che possa determinare passività effettive o potenziali superiori al costo di acquisto degli strumenti finanziari, qualora le perdite dovessero superare la sommatoria data dal capitale investito + l'importo indicato come soglia.

#### RECESSO E RECLAMI

##### Recesso

Il cliente e la banca possono recedere dal contratto con preavviso di almeno 15 giorni da darsi mediante lettera raccomandata A.R.. In presenza di un giustificato motivo, la banca può recedere senza preavviso. Restano impregiudicati gli ordini impartiti anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso.

##### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

15 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

##### Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo – a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) - al seguente indirizzo:

PRADER BANK S.p.A.  
p.tta della Mostra, 2  
39100 BOLZANO (BZ)  
Ufficio reclami  
e-mail: ufficioreclami@praderbank.com  
Pec: praderbank@postecert.it

La banca deve rispondere entro 30 giorni.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, la banca e/o il cliente devono attivare il procedimento di mediazione obbligatoria, ricorrendo, ai sensi dell'art. 5, comma 1-bis del Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28:

- al Conciliatore Bancario Finanziario, per attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it);
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia;
- all'Arbitro Bancario Finanziario.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.