

Informazioni sul documento

Ambito: LEGALE, LEGAL
Tipologia: REGOLAMENTO, REGOLAMENTO
Editor: Consulenza Legale
Data di Pubblicazione: _____

Tag:



REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Owner documento: Ufficio Consulenza Legale per il mercato

Documento adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 26/05/2026 con decorrenza dal 05/06/2026.

INDICE

INDICE	2
1. OBIETTIVO DEL REGOLAMENTO	3
2. PERIMETRO DI APPLICAZIONE	3
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
3.1. Normativa esterna di riferimento	3
4. DEFINIZIONI	5
5. LA GESTIONE DEI RECLAMI	8
6. AMBITI PRINCIPALI	12
6.1. Ambito Privacy	12
6.2. Ambito segnalazioni in Crif e Centrale Rischi Banca d'Italia	13
6.3. Ambito assicurazioni e fondi pensione	17
7. ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)	20
8. CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO	24
9. ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)	26
10. ARBITRO ASSICURATIVO	30
11. ADEMPIMENTI DELL'UFFICIO RECLAMI IN RELAZIONE AL SERVIZIO DE ATENCION AL CLIENTE	34
12. QUADRO SINOTTICO	35
13. REVISIONE DEL DOCUMENTO	36
13.1. Storico revisioni documento	36

1. OBIETTIVO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento definisce le linee guida, i ruoli e le responsabilità per la gestione dei reclami in Banca Etica (nel seguito anche solo “Banca”). L’obiettivo è garantire un presidio coordinato e coerente tra le diverse strutture della Banca, assicurando risposte tempestive ed esaustive.

Attraverso un’analisi attenta dei reclami ricevuti, la Banca si impegna a promuovere la qualità delle relazioni con i clienti e a prevenire l’insorgere di controversie legali, privilegiando sempre un’interlocuzione trasparente e corretta.

Il documento mira, infine, alla tutela effettiva dei diritti della clientela e alla mitigazione dei rischi legali e reputazionali

2. PERIMETRO DI APPLICAZIONE

Il Regolamento si applica a Banca Etica per l’operatività in Italia.

I reclami avanzati da parte della clientela residente in Spagna sono gestiti dal Servicio de Atención al Cliente (SAC), istituito per le succursali spagnole della Banca, il cui servizio è analogo a quello offerto dall’Ufficio Reclami operante in Italia e normato in apposito Regolamento interno di competenza della Succursale Spagnola (cfr. paragrafo - Normativa interna di riferimento).

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

3.1. Normativa esterna di riferimento

- Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull’ADR per i consumatori);
- Regolamento (UE) 2024/3228 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 dicembre 2024 che abroga il Regolamento (UE) n. 524/2013 e modifica i regolamenti (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 per quanto riguarda la dismissione della piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online”;
- Art. 26 Regolamento (UE) n. 565/2017 della Commissione del 25 aprile 2016 che integra la direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni di esercizio dell’attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di detta direttiva;
- Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione di reclami all’ISVAP di cui all’articolo 7 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209

- Codice delle Assicurazioni Private e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari di assicurazione - modificato e integrato dal provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, dal provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, dal provvedimento IVASS n. 61 del 4 luglio 2017, dal provvedimento IVASS n. 63 del 3 ottobre 2017, dal provvedimento IVASS n. 76 del 2 agosto 2018 e dal provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020;
- Regolamento Generale sulla Protezione dei dati, Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016;
- Art. 90 del Regolamento Intermediari Consob adottato con Delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018;
- Orientamenti in materia di gestione dei reclami emanati dal Comitato congiunto EBA-ESMA-EIOPA nel maggio 2014 e nelle successive linee guida unificate pubblicate il 13 giugno 2014;
- Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari - ultimo aggiornamento dell' 11 febbraio 2025;
- Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 "Istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione del regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179";
- Delibera Consob n. 17297 del 28 aprile 2010 e s.m.i., disciplinante gli obblighi di comunicazione di dati e notizie nonché la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati;
- Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanate con il Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche;
- D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130, recante l'attuazione della Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;
- D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), come modificato dal D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130 che, per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies del medesimo decreto, ha designato la Banca d'Italia quale Autorità Nazionale competente con riferimento ai sistemi di risoluzione delle controversie disciplinati ai sensi dell'Art. 128-bis del Testo Unico Bancario;
- Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 6 novembre 2024, n. 215 - pubblicato in Gazzetta Ufficiale in data 9 gennaio 2025 - che ha definito il "Regolamento per la risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti dai contratti di assicurazione, nonché dei criteri di composizione dell'organo decidente e della natura delle controversie trattate dai sistemi di cui all'articolo 187.1 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e successive modifiche";
- D. Lgs. 7 settembre 2005, n. 209, Codice delle Assicurazioni Private;

- D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

4. DEFINIZIONI

Termine	Descrizione
Arbitro Assicurativo (AAS)	Organismo indipendente e imparziale a cui i cittadini e le imprese possono rivolgersi per risolvere le controversie tra i clienti o potenziali clienti e la Banca in materia di servizi di natura assicurativa.
Arbitro Bancario Finanziario (ABF)	Sistema di risoluzione alternativa delle controversie tra i clienti o potenziali clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.
Arbitro sulle controversie finanziarie (ACF)	Organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie che tutela gli investitori. Possono ricorrere all'ACF, oltre agli investitori retail, ossia i risparmiatori, anche le imprese, società o enti. Non possono rivolgersi all'ACF gli investitori qualificati o professionali, come banche, compagnie assicurative, governi e grandi imprese.
Cliente	Soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento di cui alla normativa di trasparenza in materia di servizi bancari e finanziari. Per le operazioni di factoring, si considera cliente

Termine	Descrizione
	il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e relativi ai servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale.
Conciliatore Bancario Finanziario (o CBF)	Organismo di mediazione istituito su iniziativa degli intermediari che fornisce servizi di conciliazione e arbitrato
Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici S.p.A (CONSAP)	Azienda di diritto privato totalmente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, nata nel 1993 in seguito alla scissione dall'Istituto Nazionale delle Assicurazioni (INA). Configurata come società in house, Consap gestisce i servizi assicurativi di rilievo pubblico ereditati da INA, tra i quali in particolare il Fondo di garanzia per le vittime della strada e il Fondo di solidarietà in favore delle vittime dei reati di tipo mafioso, delle richieste estorsive e dell'usura.
Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP)	Autorità preposta alla vigilanza delle forme pensionistiche complementari.
CR (Centrale Rischi)	Base dati gestita dalla Banca d'Italia, sui debiti di famiglie e imprese nei confronti del sistema bancario e finanziario.
CRIF (Centrale Rischi di Intermediazione Finanziaria)	Gestore di un Sistema di Informazioni Creditizie (SIC), che raccoglie i dati forniti direttamente dagli

Termine	Descrizione
	enti finanziatori che vi partecipano su base volontaria.
Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)	Ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico che opera per garantire l'adeguata protezione degli assicurati, perseguendo la sana e prudente gestione delle imprese di assicurazione e riassicurazione e la loro trasparenza e correttezza nei confronti della clientela. L'Istituto persegue altresì la stabilità del sistema e dei mercati finanziari.
Reclamo	Ogni atto con cui un Cliente, o un potenziale cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o un'omissione e che abbia come contenuto o un pregiudizio economico o un inadempimento di norme o di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne.
Registro Reclami	Strumento elettronico in cui sono annotati i dati del reclamo ad uso interno.
Rete FIN-NET	Rete di organizzazioni nazionali che hanno il compito di risolvere i reclami dei consumatori nel settore dei servizi finanziari senza ricorrere alla giustizia.
Servicio de Atención al Cliente (SAC)	Unità organizzativa della Succursale spagnola Fiare deputata alla gestione ed istruzione delle pratiche di reclamo riferite all'attività della Banca in Spagna.
Sistema di Informazioni Creditizie (SIC)	Il Sistema di Informazioni Creditizie (SIC) consiste in una banca dati che raccoglie le informazioni sui

Termine	Descrizione
	finanziamenti che gli istituti di credito hanno erogato o che sono stati richiesti da individui o aziende.
Ufficio Reclami	Unità organizzativa deputata alla gestione ed istruzione delle pratiche di reclamo riferite all'attività della Banca in Italia presso la sede legale della Capogruppo.

5. LA GESTIONE DEI RECLAMI

La valutazione e la gestione dei reclami si basano sui principi e le finalità esposti nella Policy di Gruppo per la Gestione dei Reclami.

Ogni cliente, effettivo o potenziale, persona fisica o persona giuridica, può rivolgersi all'Ufficio Reclami per contestare a Banca Etica comportamenti od omissioni relativi a rapporti intrattenuti con la Banca, aventi ad oggetto **operazioni o servizi bancari e finanziari**.

Tra le ipotesi di relazione con l'intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari rientrano anche le trattative precontrattuali, che possono dar luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di un contratto.

Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale.

I reclami debbono essere inviati a Banca Etica con una delle seguenti modalità:

1. mediante **lettera raccomandata** con avviso di ricevimento all'indirizzo: Banca Popolare Etica S.c.p.A., Via N. Tommaseo 7, 35131 Padova;
2. mediante **posta ordinaria** all'indirizzo: Banca Popolare Etica S.c.p.A., Via N. Tommaseo 7, 35131 Padova;
3. mediante posta elettronica certificata (**PEC**) all'indirizzo: reclami@pec.bancaetica.it;
4. mediante **posta elettronica** all'indirizzo: reclami@bancaetica.com;

5. **consegnati alla Filiale di riferimento o al Consulente di Finanza Etica (CFE)** territorialmente competente, che dovrà rilasciare al cliente una ricevuta, recante la data di ricezione e la sottoscrizione o il timbro di Banca Etica.

I reclami devono essere presentati esclusivamente in **forma scritta**. Qualora un cliente dovesse esporre una lamentela verbalmente, l'operatore è tenuto a invitarlo alla formalizzazione scritta, offrendo supporto nella compilazione del modulo standard (Allegato 1).

Sia che il reclamo venga formulato utilizzando l'apposito modulo standard, sia che venga presentato in altra forma, è ritenuto valido, purché contenga **gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo e la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente**.

La presentazione del reclamo è gratuita, fatte salve le spese connesse al mezzo di comunicazione adottato dal cliente.

L'Unità Organizzativa, la Filiale o il CFE che riceve il reclamo dovrà provvedere al suo inoltro nel più breve tempo possibile all'Ufficio Reclami, unitamente alla documentazione di supporto e ad una breve relazione di presentazione del caso.

L'Ufficio Reclami provvede a dare riscontro al cliente dell'avvenuta ricezione del reclamo assicurandone la trattazione nei tempi stabiliti dalla normativa.

Con il supporto delle Unità Organizzative interessate, l'Ufficio Reclami svolge una verifica degli elementi esposti dal cliente nel reclamo ed approfondisce i fatti e le circostanze lamentati dal cliente stesso, acquisendo tutta la necessaria documentazione di supporto.

Inoltre l'Ufficio Reclami valuta i reclami pervenuti, verificando anzitutto se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise in passato o già oggetto di decisione note dell'Arbitro Bancario Finanziario, o dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie e Arbitro Assicurativo, considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Una volta completata l'attività istruttoria, Banca Etica predispone la lettera di riscontro al reclamante rispettando i seguenti **termini di risposta**, a decorre esclusivamente dalla data di ricezione del reclamo:

- **entro 60 giorni** in caso di contestazione relativa ad operazioni e servizi bancari e finanziari (es. conti correnti, deposito titoli, depositi a risparmio, finanziamenti, credito al consumo ecc), e in materia di bonifici transfrontalieri;
- **entro 60 giorni** in caso di reclamo riguardante un prodotto o servizio di investimento come definiti all'art. 1 comma 5, D.Lgs. 28 febbraio 1998, n. 58 (negoiazione per conto proprio, esecuzione di ordini per conto dei clienti, ricezione e trasmissione di ordini, collocamento, consulenza in materia di investimenti e gestione dei portafogli, quando

hanno ad oggetto strumenti finanziari);

- **entro 45 giorni** per reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi e fondi pensione;
- **entro 30 giorni** in caso di esercizio dei diritti degli interessati in materia di privacy (es. cancellazione da banche dati);
- **entro 15 giornate lavorative** per i reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento¹;
- **entro 15 giorni** per i reclami relativi alle segnalazioni in CRIF.

La risposta verrà inviata al cliente a mezzo raccomandata A/R o PEC e/o posta elettronica, acquisendo la prova dell'avvenuta ricezione da parte del cliente. Copia di tale comunicazione viene inviata alle Unità Organizzative interessate, alle quali saranno altresì fornite le istruzioni relative alle eventuali iniziative da porre in essere e/o alle disposizioni di accredito o di pagamento da effettuare al cliente reclamante per quanto riconosciutogli, previa autorizzazione da parte dell'organo competente.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione al cliente Banca Etica dovrà indicare le iniziative che si impegna ad assumere nonché i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere alla sistemazione del problema operativo oggetto del reclamo.

Ove il reclamo sia invece ritenuto infondato, Banca Etica illustrerà in maniera chiara ed esauriente le motivazioni del rigetto ed informerà il cliente circa la possibilità di adire gli Arbitri competenti per materia o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

L'Ufficio Reclami provvede a registrare gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché i principali dati relativi ai riscontri forniti agli stessi, nell'apposito **registro Reclami** per materia.

La documentazione completa relativa al reclamo è conservata in apposito archivio digitale dall'Ufficio Reclami.

Nella gestione del reclamo viene data particolare attenzione alla relazione con la rete commerciale e con le Unità Organizzative coinvolte nella gestione del reclamo illustrando i punti di interesse sollevati dalla clientela, le eventuali carenze riscontrate e le possibili azioni di mitigazione da porre in essere per evitare il ripetersi del disservizio.

Presso i locali aperti al pubblico vengono fornite tutte le principali informazioni dei tre maggiori Organismi competenti in materia: Arbitro Bancario Finanziario, Arbitro per le

¹Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L'intermediario individua nell'ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

Controversie Finanziarie e Arbitro Assicurativo.

Banca Etica rende pubblica l'istituzione ed i recapiti del proprio Ufficio Reclami.

Sul sito Internet di Banca Etica – <http://www.bancaetica.it/reclami> , (sezione Reclami), sono pubblicati i seguenti documenti:

- modulo per il ricorso all'Ufficio Reclami (versione word);
- un estratto del Regolamento per la Gestione dei Reclami, contenente tutte le informazioni obbligatorie previste da normativa e tutte quelle utili al cliente in materia di reclami;
- Rendiconti annuali sull'attività di gestione dei reclami, corredati dai relativi dati.

Sono inoltre presenti i collegamenti ipertestuali al sito dell'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>, e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) www.acf.consob.it e dell'Arbitro Assicurativo (AAS) <https://www.arbitroassicurativo.org/>

Banca Etica informa adeguatamente la clientela sul diritto di ricorrere agli Arbitri (Arbitro Bancario Finanziario, Arbitro per le Controversie Finanziarie, Arbitro Assicurativo) e sulle procedure di ricorso, e mette a disposizione della clientela appositi documenti esplicativi riguardanti l'accesso agli stessi organismi.

Il reclamo all'Ufficio Reclami e il ricorso agli Arbitri (Arbitro Bancario Finanziario, Arbitro per le Controversie Finanziarie e Arbitro Assicurativo) non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale.

Analogamente per quanto riguarda il Servizio de Atención al Cliente sul sito <http://www.fiarebancaetica.coop/servicio-de-reclamaciones-y-atencion-cliente> sono pubblicati:

- i recapiti del servizio stesso;
- il *Reglamento para la Defensa del Cliente*;
- indicazioni operative utili alla clientela per rivolgersi alle Autorità di Vigilanza nel caso in cui essa non abbia ricevuto risposta entro i termini o non sia soddisfatta dei contenuti della stessa;
- la normativa di riferimento in tema di trasparenza e tutela del cliente dei servizi finanziari.

6. AMBITI PRINCIPALI

6.1. Ambito Privacy

Con riguardo a segnalazioni o reclami inerenti al trattamento di dati personali, la fonte normativa principale di riferimento è il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati, Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

In base a tale normativa e in particolare, a quanto disposto dagli articoli da 15 a 17, ogni soggetto interessato ha il diritto di richiedere al Titolare del trattamento i dati personali a lui riferiti. Il Titolare ha l'obbligo di rispondere alla richiesta dell'interessato entro i termini previsti da normativa e in caso ciò non avvenisse, il soggetto richiedente può procedere a inoltrare una segnalazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. In particolare, in base all'articolo 15 del GDPR l'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- a) le finalità del trattamento;
- b) le categorie di dati personali trattati;
- c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- d) ove possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non determinabile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- e) il diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine.

Il cliente che lamenti una violazione nel trattamento dei propri dati personali (a titolo esemplificativo l'indebito inserimento dei propri dati personali all'interno di mailing list o del sito della Banca) può presentare un **reclamo all'Ufficio Reclami di Banca Etica con le medesime modalità descritte per i reclami ordinari descritti nella sezione precedente**. L'Ufficio Reclami provvederà a coinvolgere tempestivamente l'Ufficio Organizzazione Processi e Normativa Interna e il DPO, monitorando l'attività affinché venga fornito riscontro nei termini previsti dalla normativa.

In conformità a quanto previsto dall'Art. 12 del GDPR *"Il titolare del trattamento fornisce all'interessato le informazioni relative all'azione intrapresa riguardo a una richiesta ai sensi*

*degli articoli da 15 a 22 senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi **entro un mese** dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine **può essere prorogato di due mesi**, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. Il titolare del trattamento informa l'interessato di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, le informazioni sono fornite, ove possibile, con mezzi elettronici, salvo diversa indicazione dell'interessato".*

Se l'interessato ritiene che il trattamento dei dati che lo riguardano non è conforme alle disposizioni vigenti o se il riscontro da parte della Banca non perviene nei tempi indicati o non è soddisfacente, l'interessato può rivolgersi all'autorità giudiziaria o al Garante per la protezione dei dati personali, mediante un reclamo ai sensi dell'articolo 77 del GDPR.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito del Garante: <http://www.garanteprivacy.it/>.

Qualora l'oggetto del reclamo riguardi una presunta violazione della sicurezza dei dati personali (Data Breach), l'Ufficio Reclami ne darà immediata comunicazione all'Ufficio Organizzazione, Processi e Normativa Interna. In tali fattispecie, l'analisi dev'essere effettuata con carattere di massima urgenza e tempestività, al fine di consentire alla Banca l'eventuale adempimento dell'obbligo di notifica all'Autorità Garante entro le 72 ore e, se del caso, anche agli interessati, come previsto dagli artt. 33 e 34 del Regolamento UE 2016/679 e in conformità con il Regolamento Privacy.

6.2. Ambito segnalazioni in Crif e Centrale Rischi Banca d'Italia

Quando un cliente chiede un finanziamento, l'iter di concessione dello stesso necessita dell'utilizzo di alcune **informazioni** dallo stesso fornite o ottenute consultando alcune banche dati, utili a valutarne l'affidabilità. Tali informazioni sono conservate presso Banca Etica ed alcune di esse (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) sono oggetto di comunicazione a sistemi di informazioni creditizie (SIC) istituiti per valutare il rischio creditizio, gestite da privati e consultabili da molti soggetti. Ciò significa che altre banche o società finanziarie a cui il cliente dovesse chiedere un altro prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc., anche per acquistare a rate un bene di consumo, potranno sapere se lo stesso ha presentato a Banca Etica una recente richiesta di finanziamento, se ha in corso altri prestiti o finanziamenti e se paga regolarmente le rate.

Il sistema di informazioni creditizie cui Banca Etica aderisce è gestito da **CRIF SpA**, via Fantin, 1-3 Bologna, tel. 0514176111 - www.crif.com - info@crif.com.

Il **Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF EURISC** - <https://www.crif.it/consumatori/sistema-informazioni-creditizie-sic/> è un archivio informatico contenente i dati sui finanziamenti richiesti ed erogati a privati e imprese da

parte di banche e società finanziarie.

Con riguardo alle **segnalazioni**, qualora il cliente contesti l'inserimento del proprio nominativo nel **Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF EURISC**, in qualità di intestatario di un finanziamento o di garante dello stesso, chiedendone la rettifica o cancellazione, può presentare un reclamo **all'Ufficio Reclami di Banca Etica con le medesime modalità descritte per i reclami ordinari nella sezione dedicata**.

I dati del cliente sono oggetto di aggiornamento periodico con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto).

Qualora il cliente sia puntuale nei pagamenti, la conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati richiede il consenso.

A tal proposito, la **segnalazione del primo ritardo di pagamento** sul rapporto di credito viene resa visibile sul Sistema di Informazioni Creditizie solo in caso di mancato pagamento per 2 mesi consecutivi (o 2 rate). Banca Etica invia al cliente, **15 giorni prima** dell'invio della segnalazione al Sistema di Informazioni Creditizie, una comunicazione contenente l'avviso dell'avvenuto ritardo e del fatto che tale ritardo verrà segnalato nel Sistema di Informazioni Creditizie. In questo modo il cliente ha la possibilità di verificare eventuali anomalie e, regolarizzando tempestivamente i pagamenti, può evitare la segnalazione di ritardi nel Sistema di Informazioni Creditizie.

La segnalazione di ulteriori ritardi (successivi al primo) avviene comunque attraverso gli aggiornamenti mensili inviati da Banca Etica. In questo caso la comunicazione da parte del finanziatore potrà essere fatta nell'ambito di comunicazioni periodiche alla clientela, quindi non necessariamente prima che l'informazione sia resa disponibile sul Sistema di Informazioni Creditizie.

Nell'ambito dei sistemi di informazioni creditizie, i dati trasmessi saranno trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte ed inoltre sono oggetto di particolari elaborazioni statistiche ai fini dell'attribuzione di un giudizio sintetico o un punteggio sul grado di affidabilità e solvibilità (cd. **credit scoring**).

I tempi di conservazione dei dati sono quelli previsti dal Codice di deontologia e qui di seguito riportati:

- **1 mese** in caso di rifiuto della richiesta di finanziamento o rinuncia alla stessa;
- **6 mesi dalla richiesta**, per richieste di finanziamento qualora l'istruttoria lo richieda;
- **12 mesi dalla regolarizzazione**, per morosità di 1 o 2 rate (o mensilità), a

condizione che nei 12 mesi i pagamenti siano sempre puntuali;

- **24 mesi dalla regolarizzazione**, per ritardi relativi a 3 o più rate (o mensilità), a condizione che nei 24 mesi i pagamenti siano sempre puntuali;
- **36 mesi dalla data di estinzione effettiva del rapporto di credito**, per finanziamenti rimborsati regolarmente;
- **36 mesi dalla data di estinzione prevista o dalla data in cui l'istituto di credito ha fornito l'ultimo aggiornamento**, per finanziamenti non rimborsati o con grave morosità.

Allo scadere dei suddetti termini i dati relativi a prestiti e finanziamenti presenti nel sistema di informazioni creditizie di CRIF vengono **cancellati automaticamente**, senza bisogno di richieste specifiche.

Prima che siano trascorsi i suddetti tempi di conservazione, il cliente può richiedere la cancellazione soltanto dei dati positivi, cioè delle informazioni sui finanziamenti che sono stati regolarmente rimborsati. CRIF provvederà alla cancellazione dei dati positivi **entro 90 giorni** dalla richiesta, come previsto dell'art. 6, comma 7 del "Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti".

Il cliente ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano e può rivolgersi all'**Ufficio Reclami di Banca Etica**, oppure ai gestori dei sistemi di informazioni creditizie, ai recapiti sopra indicati. Allo stesso modo, qualora il cliente ritenga che i suoi dati non siano trattati in conformità alla normativa o Banca Etica non li abbia segnalati correttamente, ha diritto di richiedere gratuitamente alla Banca la cancellazione o la modifica dei suoi dati dal Sistema di Informazioni Creditizie, per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta.

Il cliente può presentare un **reclamo all'Ufficio Reclami di Banca Etica con le medesime modalità descritte per i reclami ordinari nei tempi previsti dal Codice Deontologico e dalla disciplina privacy applicabile**.

Per questa tipologia di reclami la **risposta** da parte di Banca Etica dovrà essere fornita **entro 15 giorni** dalla notifica del reclamo.

La **Centrale Rischi di Banca d'Italia** è invece definita dalla stessa Banca d'Italia come un sistema informativo sull'indebitamento della clientela verso le banche e le società finanziarie (intermediari). La Centrale Rischi è l'unico sistema pubblico di rilevazione centralizzata dei rischi, che si affianca ai vari SIC (Sistemi di Informazioni creditizie) di natura privata.

Gli **obiettivi** della Centrale Rischi sono:

- migliorare il processo di valutazione del merito di credito della clientela;

- innalzare la qualità del credito concesso dagli intermediari;
- rafforzare la stabilità finanziaria del sistema creditizio.

I dati della Centrale Rischi sono riservati ma **accessibili**:

- a tutti gli intermediari (in dettaglio sui propri clienti, in forma aggregata per le altre posizioni);
- ai soggetti segnalati (rivolgendosi alle Filiali della Banca d'Italia);
- a Banca d'Italia;
- alle Autorità di controllo;
- alla Magistratura penale.

Non tutti i debitori vengono, però, segnalati alla Centrale Rischi; **gli intermediari comunicheranno ogni mese i crediti pari o superiori a 30.000 euro e i crediti in sofferenza di qualsiasi importo.**

In caso di **contestazione della segnalazione o di richieste di correzione**, il primo passo da compiere per il soggetto interessato in tal senso consiste nell'effettuare una richiesta di accesso ai dati della Centrale dei Rischi, presso la Banca d'Italia. Le **istanze di accesso ai dati di Centrale dei Rischi** possono essere presentate presso una delle Filiali della Banca d'Italia oppure inviate alle stesse Filiali via PEC (posta elettronica certificata), posta o fax (per gli indirizzi cfr. www.bancaditalia.it/bancaditalia/organizzazione/filiali). La Banca d'Italia invia i dati per posta o per posta elettronica certificata (PEC).

Dopo aver ricevuto le informazioni richieste relative alla propria posizione, il soggetto interessato, una volta individuate le informazioni inesatte o errate che intende contestare, può presentare un **reclamo scritto all'istituto di credito che ha effettuato la segnalazione.**

Il reclamo va presentato, **con le medesime modalità descritte per i reclami ordinari, all'Ufficio Reclami** di Banca Etica la quale dovrà fornire una risposta al reclamante entro il **termine di 60 giorni** dalla sua presentazione.

Se non riceve risposta entro 60 giorni oppure se non è soddisfatto della risposta, il cliente può presentare **ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario**, purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Il soggetto interessato può chiedere la cancellazione dei propri dati dalla Centrale Rischi **solo tramite l'intermediario segnalante a patto che si evidenziano degli errori nella loro trasmissione da parte dell'intermediario stesso**, previa verifica delle inesattezze. Una posizione correttamente segnalata non potrà essere cancellata, anche se l'intermediario non segnalerà più il diretto interessato per l'estinzione del finanziamento o perché

l'indebitamento complessivo scende sotto i 30.000 euro. Lo storico della propria posizione resterà presente negli archivi della Centrale Rischi e sarà consultabile dagli intermediari relativamente ai dati degli ultimi 36 mesi.

6.3. Ambito assicurazioni e fondi pensione

Banca Etica è soggetto abilitato all'intermediazione dei prodotti assicurativi e assicurativo-finanziari emessi da imprese di assicurazione (rif. Regolamenti Intermediari IVASS e Consob) e delle forme pensionistiche individuali (COVIP) ed è **iscritta alla lettera D del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI)** con il n. D000027203. La banca offre i prodotti assicurativi ai clienti ed al pubblico, sia mediante i propri addetti interni sia mediante offerta fuori sede, in tal caso avvalendosi di dipendenti o collaboratori iscritti, secondo gli obblighi di legge e nei casi previsti, alla lettera E del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI).

Le Compagnie Assicurative preponenti conservano la gestione dei reclami relativi al comportamento dei propri Agenti (inclusi i loro dipendenti e collaboratori), dando risposta al reclamante **entro 45 giorni** dal loro ricevimento, tuttavia agli intermediari viene ora richiesta una partecipazione attiva² nella fase istruttoria del reclamo e garantita l'espressione della propria posizione in merito alla controversia.

Diversamente, all'intermediario assicurativo Banca, viene attribuita la competenza diretta sui reclami relativi ai comportamenti propri, dei propri dipendenti e collaboratori, e viene introdotto l'obbligo di istituire una funzione preposta alla loro gestione.

In entrambi i casi, lo **scambio reciproco di informazioni** tra l'impresa preponente ed il proprio intermediario, indipendentemente dalla circostanza che il reclamo riguardi il comportamento dell'intermediario (o dei suoi dipendenti o collaboratori) o abbia quale oggetto un comportamento dell'impresa, un contratto o un servizio assicurativo riconducibile alla stessa, assume notevole importanza.

Banca Etica è tenuta a gestire direttamente solo i reclami in materia di assicurazione che riguardano comportamenti propri, dei propri dipendenti e collaboratori.

² Art. 10 sexies Reg. ISVAP, 24/2008: Gli intermediari iscritti nella sezione D del registro gestiscono i reclami di propria competenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori, secondo quanto stabilito dalla politica di gestione di cui all'articolo 10 bis nonché dalle disposizioni di cui all'articolo 10 quater, commi 2, 3, e 4. Gli intermediari trasmettono all'impresa preponente, nei tempi e con le modalità concordate con la medesima:

a) le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, all'oggetto e all'esito del reclamo, inclusi quelli relativi agli intermediari con cui intercorrono rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221;

b) i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

I reclami in materia di assicurazioni possono essere presentati con le **medesime modalità previste per i reclami ordinari**, per cui si rimanda alla sezione “La gestione dei reclami” e rivolgendosi al medesimo **Ufficio Reclami di Banca Etica**.

Banca Etica è tenuta a rispondere al reclamante **entro 45 giorni** dal ricevimento del reclamo con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile e fornendo una chiara spiegazione della propria posizione e informandolo della possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi ad IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

In caso di risposta in tutto o in parte negativa, Banca Etica motiva con chiarezza il mancato o parziale accoglimento del reclamo e informa il reclamante che, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all'IVASS o agli organi di conciliazione.

Qualora il soggetto che ha presentato il reclamo (contraente, assicurato, beneficiario di un contratto di assicurazione, danneggiato, associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori) non abbia ricevuto risposta entro 45 giorni dalla presentazione dello stesso o non sia soddisfatto della risposta **ha diritto di rivolgersi all'IVASS**, compilando il fac-simile di reclamo scaricabile dal sito www.ivass.it ed inviandolo alla stessa tramite PEC all'indirizzo ivass@pec.ivass.it oppure tutela.consumatore@pec.ivass.it, al fax n. 06.42133206 oppure per posta ordinaria ad IVASS – Servizio di Tutela del Consumatore, Via del Quirinale 21, 00187 Roma.

A tal proposito è possibile consultare la Guida sulla [Presentazione dei reclami all'IVASS](#).

Il reclamo rivolto all'IVASS dovrà contenere:

- i dati anagrafici del reclamante;
- l'indicazione dell'impresa di assicurazione di cui si lamenta l'operato;
- la chiara e sintetica descrizione del motivo della lamentela;
- copia del reclamo già trasmesso all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale risposta ricevuta nonché di eventuali documenti utili alla trattazione del caso.

Non rientrano nella competenza dell'IVASS, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19.05.2008:

- a) i reclami in relazione al cui oggetto sia già stata adita l'Autorità Giudiziaria;
- b) i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la corretta

redazione del KID³ e la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, lettera w-bis), del Testo Unico dell'intermediazione finanziaria, e successive modificazioni e integrazioni;

c) i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252 e delle relative norme di attuazione disciplinanti la trasparenza e le modalità di offerta al pubblico delle forme pensionistiche complementari.

L'IVASS, ricevuto il reclamo avvia senza ritardo l'attività istruttoria dandone notizia al reclamante **entro il termine di 45 giorni** dal ricevimento del reclamo.

Una volta esaminato il reclamo ricevuto, nel caso in cui esso sia in diretta gestione dell'impresa di assicurazione o degli intermediari assicurativi, di norma l'IVASS ne trasmette copia all'impresa interessata o all'intermediario chiedendo di fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante - in modo completo e tempestivo usando un linguaggio semplice e chiaro - e di trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante.

Se l'impresa di assicurazione o l'intermediario assicurativo accoglie le richieste del reclamante oppure se la risposta è esauriente e circostanziata e non emergono profili di irregolarità, la procedura di reclamo si intende conclusa senza necessità di ulteriori comunicazioni. Se, invece, la risposta risulta incompleta o scorretta, l'IVASS interviene nuovamente nei confronti dell'impresa e prosegue l'attività istruttoria.

A conclusione dell'istruttoria, IVASS comunica l'esito della propria attività entro il **termine massimo di 90 giorni** dall'acquisizione degli elementi di valutazione necessari.

L'IVASS, se ravvisa da parte dei soggetti vigilati una violazione delle norme vigenti, avvia un procedimento sanzionatorio, del cui esito dà notizia nel proprio bollettino e nel sito internet.

Alla gestione dei reclami svolta dall'IVASS, come sopra descritta, si aggiunge la possibilità per il cliente che abbia già presentato un reclamo formale alla compagnia o all'intermediario e non abbia ricevuto risposta entro 45 giorni, o se la risposta non sia stata soddisfacente, di rivolgersi all'**Arbitro Assicurativo (AAS)** con le modalità e secondo le procedure indicate al paragrafo "Arbitro Assicurativo" del presente Regolamento. Viene in questo modo ampliato il ventaglio degli strumenti di tutela individuale a disposizione della clientela, assicurando al consumatore di servizi assicurativi gli stessi mezzi di protezione di cui godono gli utenti di servizi bancari e finanziari.

Nel caso in cui venga presentato un ricorso all'AAS e, contemporaneamente, un reclamo all'IVASS sulla medesima questione, la trattazione del reclamo da parte di IVASS si

³ Il documento contenente le informazioni chiave per i prodotti d'investimento assicurativi, come disciplinato dal Regolamento Delegato (UE) 2017/653 dell'8 marzo 2017, che integra il Regolamento (UE) n. 1286/2014 del 26 novembre 2014, relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati.

interrompe automaticamente.

Anche per i reclami in materia di Fondi Pensione sono **previste per la presentazione all'Ufficio Reclami di Banca Etica le medesime modalità descritte per i reclami ordinari e la risposta dovrà essere fornita nel termine di 45 giorni.**

Per segnalare eventuali irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento di un fondo pensione, l'iscritto ha la possibilità di inviare un **esposto alla COVIP**, ma solo dopo aver presentato un reclamo al fondo pensione ovvero al soggetto istitutore dello stesso e solo se non è stata fornita risposta entro il termine previsto o se la risposta non è soddisfacente.

È comunque possibile scrivere direttamente alla COVIP – Piazza Augusto Imperatore 27 – 00186 Roma, senza dover presentare prima un reclamo, in situazioni di particolare gravità e urgenza, potenzialmente lesive per la collettività degli iscritti al fondo pensione; di norma, sono tali le situazioni segnalate da associazioni o da altri organismi di rappresentanza degli iscritti.

Per tutte le informazioni circa le modalità di trasmissione degli esposti alla COVIP, si invita a consultare la "Guida pratica alla trasmissione degli esposti" pubblicata sul sito web della COVIP (www.covip.it).

Per questioni attinenti agli obblighi di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D. Lgs. n. 58/98) per i prodotti di investimento assicurativi (polizze e operazioni di cui ai rami vita III, V e I per quanto attiene alle polizze rivalutabili e multi-ramo, con esclusione delle forme pensionistiche individuali), il contraente potrà rivolgersi alla CONSOB – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection, via G.B. Martini, 3 - 00198 ROMA fax 068416703 – 068417707 o Via Broletto, 7 - 20121 MILANO oppure via e-mail PEC all'indirizzo: consob@pec.consob.it.

7. ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle liti tra i clienti e le banche e gli altri intermediari che riguardano **operazioni e servizi bancari e finanziari**. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice, che spesso invece comporta procedure complesse e anche molto lunghe.

L'ABF è un organismo indipendente e imparziale cui la Banca d'Italia fornisce i mezzi per il funzionamento, che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto e non va confuso con la conciliazione o con l'arbitrato.

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta

il suo inadempimento è reso pubblico.

L'Arbitro Bancario Finanziario può decidere su tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- **fino a 200.000 euro**, se il cliente chiede la corresponsione di una somma di denaro;
- **senza limiti di importo**, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà.

Sono **escluse** dalla competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario le controversie:

- **riguardanti servizi e attività di investimento** quali la compravendita di azioni e obbligazioni o le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (www.acf.consob.it);
- **riguardanti beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari**, quali il bene concesso in leasing o venduto mediante operazioni di credito al consumo oppure le forniture connesse a operazioni di factoring (ad esempio, nel caso del leasing o del prestito per l'acquisto di un bene, l'ABF non decide sui difetti del bene oggetto del contratto);
- aventi ad oggetto una richiesta di risarcimento del danno che non sia conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario;
- **già all'esame dell'autorità giudiziaria (compresi procedimenti di esecuzione forzata e di ingiunzione), di arbitri o di conciliatori**⁴. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine;
- inerenti a controversie per le quali sia pendente un tentativo di mediazione ai sensi di norme di legge, promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito;
- relative a operazioni o comportamenti **anteriori al 1° gennaio 2009**⁵.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con l'intermediario, presentando un reclamo.

Prima di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, quindi, è necessario che il cliente presenti un reclamo all'Ufficio Reclami di Banca Etica: **se non riceve risposta nei tempi previsti dalla normativa oppure se non è soddisfatto della risposta**, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro, **purché esso abbia ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo e non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo a Banca Etica**⁶. Se non

⁴In caso di fallimento di una procedura conciliativa, il ricorso può essere proposto unicamente entro il termine di 12 mesi dal fallimento della predetta procedura, indipendentemente dalla data di presentazione del reclamo.

⁵A partire dal 01.10.2022, non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

⁶Resta ferma la possibilità, in caso di travalicamento di tale termine, di presentare un nuovo reclamo.

rimane soddisfatto neanche delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.

A far data dal **1 luglio 2019** la presentazione del ricorso deve essere effettuata mediante accesso al Portale ABF disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it e seguendo le istruzioni contenute nella [Guida all'utilizzo del Portale](#) ivi disponibile ed il ricorso stesso deve essere indirizzato al Collegio nella cui zona di competenza il cliente ha la propria sede o domicilio.

La presentazione del ricorso in modalità cartacea sarà consentita soltanto se il ricorrente intende presentare ricorso nei confronti di:

- due o più intermediari contemporaneamente;
- un intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi;
- un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB.

In caso di utilizzo della modalità cartacea, il "modulo di ricorso" potrà essere inviato, unitamente a tutta la documentazione, per posta o via fax alla Segreteria Tecnica competente o a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia oppure tramite consegna a mano presso una Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico.

Se si presenta un ricorso in modalità cartacea al di fuori dai casi previsti, l'ABF non lo potrà prendere in considerazione.

Non appena presentato il ricorso all'Arbitro, la Segreteria Tecnica che ha ricevuto il ricorso ne dà notizia a Banca Etica inviandogliene copia.

Dalla ricezione del ricorso, infatti, Banca Etica ha a disposizione al massimo **30 giorni** per inviare alla Segreteria Tecnica le proprie **controdeduzioni** e la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso. Se l'intermediario aderisce ad un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la relativa documentazione sono trasmesse entro il medesimo termine perentorio di 30 giorni alla predetta associazione, che entro il termine perentorio di **15 giorni** dalla ricezione delle stesse provvede ad inoltrarle alla Segreteria Tecnica.

È prevista la possibilità per il cliente di trasmettere una memoria di replica - restando comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale - entro **25 giorni** dalla ricezione delle controdeduzioni.

Tale termine è sospeso ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

L'intermediario può a sua volta trasmettere una memoria di controreplica entro **15 giorni** dalla ricezione delle repliche del ricorrente. Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controrepliche devono essere trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di **15 giorni**, alla predetta associazione, che provvede a sua volta ad inoltrarle alla

Segreteria Tecnica **entro 5 giorni** dalla ricezione.

Se dopo la presentazione del ricorso, una delle parti abbia promosso un **tentativo di conciliazione o di mediazione** sulla medesima controversia, la procedura dinanzi all'ABF prosegue.

Può anche accadere che prima della decisione del Collegio, una delle parti porti la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria o la sottoponga ad arbitrato. Se a farlo è l'intermediario, la Segreteria Tecnica chiede al cliente se ha comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF. Se il cliente dichiara il proprio interesse **entro 15 giorni**, il procedimento prosegue, in caso contrario, il Collegio dichiara **estinto** il procedimento. Se invece a prendere la suddetta iniziativa è il ricorrente, il Collegio dichiara il ricorso **inammissibile**.

Il Collegio non tiene in alcun caso conto della documentazione pervenuta oltre i termini perentori previsti, ad eccezione delle comunicazioni di intervenuto accordo transattivo o conciliativo, della dichiarazione con cui il ricorrente attesta l'intervenuto soddisfacimento della propria pretesa, della rinuncia al ricorso, ovvero della comunicazione della sottoposizione dell'intermediario a liquidazione coatta amministrativa.

Entro 21 giorni dalla data di protocollo del ricorso o dalla data di trasmissione delle integrazioni documentali richieste oppure ancora dalla scadenza del termine di **10 giorni** concesso al ricorrente per la trasmissione di queste può essere dichiarata l'**inammissibilità del ricorso**⁷.

In caso di **rinuncia al ricorso**, inequivocabilmente espressa dal ricorrente o dal suo rappresentante, il Presidente o il Collegio dichiarano l'estinzione del procedimento. Se, prima della decisione sul ricorso, le parti raggiungono un accordo ovvero la pretesa del ricorrente risulta pienamente soddisfatta, il Presidente o il Collegio dichiarano, anche d'ufficio, la **cessazione della materia del contendere**.

La Segreteria Tecnica dà tempestiva comunicazione alle parti della dichiarazione di estinzione del procedimento o di cessazione della materia del contendere.

L'esito della controversia è comunicato alle parti **entro 90 giorni** dalla data di completamento del fascicolo. L'esito può essere comunicato mediante il solo invio del dispositivo; in tal caso, **entro i successivi 30 giorni** la Segreteria Tecnica trasmette alle parti

⁷La manifesta inammissibilità ricorre ad esempio nei seguenti casi: a) mancata presentazione del preventivo reclamo salvi i casi in cui questa non sia prevista); b) ricorsi che palesemente non rientrino nella competenza dell'ABF; c) ricorsi proposti oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; d) ricorsi in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario oppure proposti nei confronti di soggetti che non sono intermediari; e) ricorsi in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario; f) controversia sottoposta all'autorità giudiziaria oppure ad altra procedura di risoluzione stragiudiziale su iniziativa del cliente, ovvero controversia sottoposta a procedura conciliativa dall'intermediario con l'adesione del cliente.

la decisione corredata dalla relativa motivazione.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a **90 giorni** se la controversia riveste carattere di particolare complessità⁸; in tal caso ne viene data informazione alle parti.

Se il ricorso è accolto anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere a quanto indicato nella decisione e comunicare alla Segreteria Tecnica le azioni poste in essere, compreso il pagamento a favore del cliente dei 20 euro versati da quest'ultimo come contributo spese; se non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere **entro 30 giorni** dalla comunicazione della decisione completa della motivazione.

La notizia dell'inadempimento dell'intermediario o della sua mancata cooperazione deve adesso essere pubblicata non solo sul sito internet dell'ABF - dove deve rimanere per un periodo di **5 anni** - ma anche, in evidenza, sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario - anche se lo stesso fa parte di un gruppo - per la durata di **6 mesi**. L'intermediario, una volta pubblicato l'inadempimento sul proprio sito internet, è tenuto altresì a darne tempestiva comunicazione alla Segreteria Tecnica.

La parte interessata può, entro il termine perentorio di **30 giorni** dalla comunicazione della decisione completa della motivazione chiederne la **correzione** nei soli casi in cui essa sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo. La richiesta di correzione interrompe il termine concesso all'intermediario per adempiere alla decisione, che decorre nuovamente dal momento della comunicazione dell'esito della richiesta di correzione. Il Presidente o il Collegio, si pronunciano sulla richiesta **entro 30 giorni** dalla ricezione dell'istanza. L'esito è comunicato dalla Segreteria Tecnica alle parti e se la pronuncia accoglie la richiesta di correzione, integra la decisione e l'intermediario è tenuto ad adempiervi **entro 30 giorni** dalla comunicazione dell'esito dell'istanza di correzione.

Per ulteriori informazioni, maggiori dettagli circa la procedura da seguire per presentare il ricorso, indirizzi e riferimenti dell'Arbitro Bancario Finanziario, modulistica per il ricorso e relative istruzioni per la compilazione si rinvia all'**apposita Guida "ABF in parole semplici"** (Allegato 2), copia della quale è disponibile presso le filiali di Banca Etica e sul sito Internet www.arbitrobancariofinanziario.it.

8. CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

La conciliazione ha origine in un accordo tra le parti nella scelta di un terzo neutrale (il conciliatore) che non decide sulla controversia, ma facilita le parti nel raggiungere un

⁸Rientrano tra gli indici di particolare complessità, tra l'altro, la specificità della materia trattata, la rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento o la richiesta da parte del Collegio (incluso il Collegio di coordinamento) di ulteriori elementi istruttori alle parti.

accordo, che può essere in taluni casi omologato dal giudice e acquistare valore di titolo esecutivo.

Il cliente che abbia già presentato un reclamo a Banca Etica può rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario proponendo un'**istanza di conciliazione**, una procedura attraverso la quale le parti affidano ad un terzo indipendente (il conciliatore appunto) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo, tra le parti stesse, che risolva la controversia.

Il Conciliatore Bancario Finanziario è un'associazione senza fini di lucro costituita nel 2005 alla quale aderiscono numerosi associati: le banche, alcune società finanziarie, Poste Italiane (per il servizio di BancoPosta), Afin, Assifact, Assilea, Assofin, Assosim, Federcasse e UFI.

L'Associazione ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica ed è iscritta nel relativo registro tenuto dalla Prefettura di Roma, al n. 865/2012.

La sede centrale è a Roma in via delle Botteghe Oscure 54 – 00186. Tel. 06674821 - email: associazione@conciliatorebancario.it

Il Conciliatore fornisce ai clienti delle banche e degli intermediari finanziari un servizio di risoluzione delle controversie alternativo alla giustizia ordinaria mediante **2 diverse vie** per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente ed una banca o un intermediario finanziario:

1. la Mediazione
2. l'Arbitrato.

La **Mediazione**, disciplinata dal D. Lgs. 28/2010, è un modo per risolvere una controversia affidando ad un professionista indipendente e neutrale (il mediatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una delle parti. L'accordo, su richiesta di una delle parti, può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione. Se invece non si raggiunge l'accordo, è sempre possibile rivolgersi al Giudice.

L'**Arbitrato** è una procedura diretta a concludere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di emettere una decisione. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti stabiliscono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia. L'arbitro può essere, a scelta delle parti, un esperto singolo o un collegio di esperti. L'Associazione ha istituito una propria "**Camera Arbitrale del Conciliatore Bancario Finanziario**".

Per maggiori informazioni su questo sistema è possibile consultare il sito

9. ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

Trattasi di un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, che ha sostituito la Camera di Conciliazione e Arbitrato, caratterizzato dall'adesione obbligatoria degli intermediari e dalla natura decisoria della procedura, in analogia all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) presso la Banca d'Italia.

L'obiettivo è quello di fornire un efficace strumento di tutela diretta degli interessi degli investitori.

Il diritto di ricorrere all'Arbitro 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.

Possono essere sottoposte all'Arbitro, **fino ad un importo richiesto di 500.000 euro**:

- le controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui essi sono tenuti nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella Parte II del Decreto legislativo n. 58/1998 (TUF - Testo Unico della Finanza);
- le controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 - relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati⁹ - e dalle relative disposizioni attuative;
- le controversie transfrontaliere;
- le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013 - relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Regolamento sull'ODR per i consumatori);
- le controversie che riguardano i gestori dei portali per la raccolta di capitali per le piccole e medie imprese e per le imprese sociali;
- le controversie tra investitori e fornitori di servizi di crowdfunding autorizzati ai sensi dell'art. 4-sexies.1 del TUF relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori anche nel vigore del regolamento (UE) 2020/1503 e delle relative disposizioni attuative.

L'Arbitro conosce di ogni domanda rientrante nell'ambito delle controversie su cui ha

⁹ Si fa riferimento all'obbligo di consegnare all'investitore il documento contenente le informazioni chiave (Key Information Document)

competenza. Esso può conoscere, ancorché in via incidentale e ove necessario ai fini di decidere sulle richieste di natura restitutoria, anche le domande di annullamento, risoluzione e rescissione del contratto, nonché ogni altra azione di impugnativa negoziale.

In caso di domande risarcitorie, l'Arbitro riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra, con esclusione dei danni non patrimoniali.

L'Arbitro conosce esclusivamente di controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere **entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso**.

La procedura di invio e gestione del ricorso è **completamente on-line** attraverso il sito web dell'ACF - <https://www.acf.consob.it/>, utilizzando la modulistica e le istruzioni ivi presenti. Occorre registrarsi al sito e, ottenute le credenziali, accedere all'area riservata e proporre il ricorso in lingua italiana¹⁰.

La procedura consente sia all'investitore che all'intermediario di rappresentare le proprie ragioni, assicurando quindi il pieno contraddittorio tra le parti e si conclude con una decisione dell'Arbitro il quale, nel caso accolga in tutto o in parte il ricorso dell'investitore, stabilirà le regole che avrebbero dovuto trovare applicazione nel rapporto tra intermediario e investitore, eventualmente anche indicando il diritto dell'investitore a ottenere il risarcimento del danno.

L'Arbitro ha un'organizzazione che si articola in un Collegio decidente e in una Segreteria Tecnica, costituita da un ufficio della Consob, avente compiti di supporto. La composizione del Collegio riflette l'esigenza di rappresentare al suo interno i diversi interessi coinvolti pertanto, oltre al Presidente e due membri che sono nominati direttamente dalla Consob, gli altri due membri sono nominati, sempre dalla Consob, ma su designazione, rispettivamente, del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (Cncu) e delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative. E' prevista anche la nomina di membri supplenti.

Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. Più soggetti possono presentare il ricorso **congiuntamente** solo se titolari del medesimo rapporto controverso.

Il ricorso **può essere ricevuto quando** sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito,

¹⁰ Tutti gli atti di parte relativi ai procedimenti svolti dall'Arbitro sono redatti e trasmessi in lingua italiana. Nel caso in cui i documenti a corredo degli atti di parte siano redatti in lingua straniera, essi sono prodotti nella lingua originale e accompagnati da una traduzione integrale in italiano, in forma libera, realizzata a cura della parte che li deposita.

altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulta la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del procedimento di mediazione;

- l'Arbitro non si è già pronunciato con decisione di merito;
- non vi è una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale;
- è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di **60 giorni** dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.

Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto **entro 1 anno** dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

La Segreteria Tecnica, **entro 10 giorni** dalla ricezione, valutata la ricevibilità e l'ammissibilità del ricorso, lo trasmette all'intermediario. Ove necessario, ai fini di tale valutazione, entro il predetto termine, la Segreteria Tecnica invita il ricorrente a trasmettere eventuali integrazioni o chiarimenti entro un termine non superiore a **10 giorni**. In tal caso, il termine di **10 giorni** entro il quale la Segreteria Tecnica, valutata la ricevibilità e l'ammissibilità del ricorso, deve trasmetterlo all'intermediario decorre dalla scadenza del termine concesso al ricorrente per la trasmissione di integrazioni o chiarimenti. Decorso inutilmente il termine assegnato, e nei casi in cui ritiene il ricorso irricevibile o inammissibile, la Segreteria Tecnica trasmette il ricorso al Presidente, con una relazione contenente una sintetica descrizione delle relative ragioni. Il Presidente, se non dichiara la inammissibilità o irricevibilità del ricorso rimette gli atti alla Segreteria Tecnica per tutti i successivi adempimenti, a cominciare dalla trasmissione del ricorso all'intermediario.

L'intermediario, **nei 30 giorni successivi** alla ricezione del ricorso, può trasmettere all'Arbitro, anche per il tramite di una associazione di categoria ovvero di procuratore e con le modalità rese note sul sito web dell'Arbitro www.acf.consob.it, le proprie deduzioni, corredate della documentazione afferente il rapporto controverso. Qualora l'intermediario decida di avvalersi di un'associazione di categoria lo comunica all'Arbitro entro il medesimo termine di **30 giorni**. Nei successivi **15 giorni** dalla scadenza del predetto termine, l'associazione di categoria provvede a trasmettere le deduzioni e la relativa documentazione all'Arbitro con le medesime modalità sopra indicate.

Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni dell'intermediario, entro **15 giorni** dalla scadenza dei suddetti termini per la presentazione delle deduzioni.

L'intermediario, anche tramite l'associazione di categoria, nei **15 giorni** successivi alla scadenza dei suddetti termini previsti per la presentazione delle deduzioni integrative del

ricorrente, può replicare alle stesse.

La Segreteria Tecnica predispone il fascicolo che, reso disponibile alle parti attraverso il sito web dell'Arbitro, e comunicazione alle parti la data di completamento, sarà oggetto di analisi da parte del Collegio e lo accompagna da una apposita relazione.

Il Collegio, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la Segreteria Tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi e documenti entro un termine perentorio non inferiore a **7 giorni**. In tal caso, il termine per la conclusione del procedimento, può essere prorogato dal Presidente per un periodo non superiore a **90 giorni**.

L'**irricevibilità e l'inammissibilità**¹¹ del ricorso dichiarate dal Presidente sono comunicate alle parti nel termine di **21 giorni** dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente per eventuali integrazioni o chiarimenti.

Qualora entrambe le parti lo richiedano, anche al fine di trovare un accordo, i termini previsti per la presentazione di deduzioni, deduzioni integrative e repliche nonché quello previsto per la conclusione del procedimento, sono sospesi per un periodo massimo di **90 giorni**. La **sospensione** può essere richiesta una sola volta nel corso del procedimento.

Il procedimento è **interrotto** se sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale. Se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente **entro 12 mesi** dalla dichiarazione di interruzione.

Il procedimento **si estingue** quando sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità oppure il ricorrente rinuncia al ricorso con atto espresso o infine l'intermediario, prima della decisione sul ricorso, fornisce documentazione attestante il raggiungimento di un accordo ovvero il pieno soddisfacimento della pretesa del ricorrente.

L'esito della controversia è comunicato alle parti **nel termine di 90 giorni**¹² dal completamento del fascicolo; la decisione non può essere oggetto di riesame da parte del Collegio e non è vincolante per l'investitore che può comunque ricorrere all'autorità giudiziaria.

Nel caso in cui l'intermediario non dia esecuzione, anche parziale, alla decisione assunta

¹¹ Il ricorso è inammissibile quando: a) non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni; b) la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro; c) l'intermediario non è legittimato passivo nella controversia; d) la qualifica di intermediario non sussiste al momento della presentazione del ricorso.

¹² Tale termine è rispettato anche mediante il solo invio del dispositivo; nel qual caso, la decisione è trasmessa alle parti entro i successivi **30 giorni**.

entro 30 giorni, o nel termine fissato dal Collegio, è prevista a suo carico la sanzione reputazionale della pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'Arbitro www.acf.consob.it per una durata di **5 anni**, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale dell'intermediario per una durata di **6 mesi**.

In caso di eventuale **adempimento tardivo**, l'intermediario ne dà notizia all'Arbitro attraverso il sito web di quest'ultimo. L'adempimento integrale della decisione, ancorché tardivo, ovvero il raggiungimento di un accordo documentato tra le parti e comunicato all'Arbitro, sono accertati dal Collegio e comportano, all'esito del relativo accertamento, la **rimozione d'ufficio della notizia del mancato adempimento** dal sito web dell'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione dell'accertamento compiuto dal collegio, l'intermediario può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web.

L'intermediario può in ogni momento chiedere alla Segreteria Tecnica che l'Arbitro pubblichi sul proprio sito web informazioni circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso o sul suo esito. Il Collegio dispone in ogni caso la **cancellazione della notizia** del mancato adempimento qualora il procedimento giurisdizionale decida la controversia in senso diverso dall'Arbitro e favorevole all'intermediario. In questo caso, l'Arbitro provvede a pubblicare sul sito web l'estratto di tale decisione, indicando che l'esito del procedimento giurisdizionale è stato diverso da quello del procedimento dinanzi all'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione del provvedimento di cancellazione adottato dal Collegio, l'intermediario può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web.

Ciascuna parte, entro **30 giorni** dalla ricezione della decisione corredata della motivazione, può chiederne la **correzione** esclusivamente per errori materiali. Dell'avvenuta presentazione dell'istanza di correzione viene data tempestiva comunicazione all'altra parte dalla Segreteria Tecnica. La presentazione di tale istanza interrompe il termine per l'adempimento da parte dell'intermediario.

I termini previsti in relazione all'avvio, allo svolgimento e alla conclusione del procedimento, alla decisione e sua esecuzione **sono sospesi** dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno.

L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore.

10. ARBITRO ASSICURATIVO

Con il decreto del MIMIT - Ministro delle imprese e del made in Italy 6 novembre 2024, n. 215 è stato istituito l'Arbitro Assicurativo e sono state emanate, in attuazione dell'articolo 187.1 del Codice delle assicurazioni private, le regole di svolgimento dei procedimenti dinanzi allo stesso.

In attuazione dell'articolo 13 del suddetto regolamento ministeriale che demandava

all'IVASS l'adozione di disposizioni tecniche e attuative di dettaglio, quest'ultimo ha pubblicato il 23 maggio 2025, sul proprio sito internet, il Provvedimento n. 10612 del 23 maggio 2025 recante le disposizioni tecniche e attuative che illustrano e disciplinano in particolare: le modalità di adesione all'Arbitro Assicurativo, la procedura di selezione e nomina dei componenti del Collegio, le modalità tecniche e operative di svolgimento delle riunioni del Collegio, l'attività della Segreteria Tecnica, gli adempimenti per la presentazione del ricorso all'Arbitro Assicurativo, gli adempimenti successivi alla decisione dell'Arbitro e la pubblicità dell'inosservanza della decisione.

L'Arbitro Assicurativo (AAS) è un organismo indipendente e imparziale sostenuto nel suo funzionamento dall'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - a cui i cittadini e le imprese possono rivolgersi per risolvere le **controversie di natura assicurativa** che sorgono con le compagnie e gli intermediari assicurativi.

Il ricorso all'Arbitro Assicurativo rappresenta un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivabile direttamente dal cliente - con il versamento di 20 euro, senza necessità di assistenza legale e prevede una gestione interamente digitale. Nel sito internet dell'Arbitro Assicurativo <https://www.arbitroassicurativo.org/> è messo a disposizione un portale per la presentazione del ricorso secondo un'apposita procedura guidata.

Aderiscono all'Arbitro Assicurativo senza necessità di alcuna comunicazione e solo per effetto dell'iscrizione all'albo delle imprese o al Registro degli intermediari assicurativi (RUI) o ai relativi elenchi, i seguenti soggetti:

- le imprese e gli intermediari assicurativi con sede legale o residenza in Italia;
- le rappresentanze in Italia di imprese con sede legale in uno Stato terzo;
- le imprese e gli intermediari con sede legale o residenza in uno Stato aderente allo Spazio Economico Europeo (SEE) e operanti in Italia in regime di stabilimento o libera prestazione di servizi.

Le imprese e gli intermediari con sede legale o residenza in uno Stato SEE, operanti in Italia in libera prestazione di servizi, possono tuttavia scegliere di aderire ad altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, (i) a condizione che nel Paese di origine esista un tale sistema aderente alla rete FIN-NET e (ii) previa comunicazione all'IVASS da effettuarsi in conformità a quanto previsto dalle disposizioni attuative.

Le imprese e gli intermediari aderenti individuano un referente per la gestione dei ricorsi e i mezzi di comunicazione elettronici (ad esempio PEC, Registered Electronic Mail) per l'interlocuzione con l'Arbitro Assicurativo.

Possono essere sottoposte all'Arbitro Assicurativo, da coloro che agiscono in qualità di contraente, assicurato, beneficiario o danneggiato, le controversie riguardanti un **contratto di assicurazione**, purché concluso. Qualora il ricorso contenga la richiesta di pagamento di una somma di denaro, la competenza dell'AAS soggiace ai seguenti **limiti di valore**:

- 300.000 euro per le polizze vita che prevedono il pagamento della prestazione solo in caso di morte;
- 150.000 euro per le altre polizze vita;
- 25.000 euro per le assicurazioni danni (es. casa, salute, viaggi);
- 2.500 euro se il ricorrente è un danneggiato e agisce direttamente contro l'impresa.

Se invece la controversia riguarda solo l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà previsti dal contratto, non ci sono limiti di valore.

Il ricorso all'Arbitro Assicurativo **non è invece possibile** quando:

- la lamentela riguarda un contratto che non è ancora stato perfezionato (firmato);
- la controversia riguarda un sinistro stradale per cui deve intervenire il Fondo di Garanzia per le Vittime della Strada oppure il Fondo di Garanzia per le Vittime della Caccia;
- la questione rientra tra quelle di competenza della CONSAP;
- la polizza oggetto del reclamo è a copertura di "grandi rischi";
- per risolvere la questione è necessario assumere testimonianze o perizie tecniche;
- il ricorrente si è già rivolto a un giudice o ha già avviato una mediazione o una negoziazione assistita per la stessa controversia (il ricorso all'AAS sarà comunque possibile qualora la procedura di mediazione o negoziazione assistita si sia conclusa senza accordo);
- l'AAS si è già pronunciato nel merito della controversia;
- l'impresa o l'intermediario destinatario del ricorso è di un altro Paese SEE (Spazio Economico Europeo), opera in Italia in regime di LPS (Libera Prestazione dei Servizi: cioè senza una sede stabile) e aderisce a un altro sistema di risoluzione stragiudiziale del proprio Paese di origine;
- il ricorrente non ha presentato un preventivo reclamo all'impresa o all'intermediario oppure lo ha presentato oltre 12 mesi dalla data in cui hai presentato il reclamo; non è obbligatorio presentare un reclamo all'IVASS, prima di ricorrere all'AAS; (come già indicato, nel caso in cui venga presentato un ricorso all'AAS e, contemporaneamente, un reclamo all'IVASS sulla medesima questione, la trattazione del reclamo da parte di IVASS si interrompe automaticamente);
- i fatti su cui si basa la richiesta oggetto del ricorso risalgono a più di tre anni prima della presentazione del reclamo all'impresa o all'intermediario.

Il ricorso può essere presentato dal cliente contro l'impresa assicurativa o contro l'intermediario assicurativo, oppure contro entrambi se vi sono contestazioni differenti nei confronti di ciascuno di essi.

Dal momento in cui il ricorso viene ricevuto, prende avvio una procedura scandita da tempi precisi e gestita dalla Segreteria Tecnica istituita presso l'IVASS che si articola nel modo che segue.

La Segreteria Tecnica verifica la regolarità, la tempestività e la completezza della documentazione presentata dal ricorrente potendo richiedere delle integrazioni entro **10 giorni**. Se la documentazione inviata dal ricorrente è incompleta o illeggibile, sarà chiesta l'integrazione delle informazioni mancanti entro un termine di 10 giorni.

Dopodiché la Segreteria Tecnica che ha ricevuto il ricorso ne dà notizia all'intermediario inviandogliene copia.

Quest'ultimo ha **40 giorni** dalla ricezione della notifica del ricorso per inviare le proprie controdeduzioni; il ricorrente a sua volta, ha poi **20 giorni** per fornire una replica alle controdeduzioni e l'intermediario ha ulteriori **20 giorni** per ribattere con una controreplica. Dal completamento del fascicolo scatta un termine massimo di **90 giorni** entro il quale il ricorrente e l'intermediario resistente riceveranno la comunicazione dell'esito del ricorso. Tale termine di 90 giorni può essere prorogato una sola volta, fino a un massimo di ulteriori 90 giorni se il ricorso presenta caratteristiche di particolare complessità; in questo caso, la Segreteria Tecnica informerà le parti comunicando loro il nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.

La **decisione** del ricorso, presa dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata, viene comunicata completa di motivazione. Il Collegio decide di norma secondo diritto, ma in alcuni casi può decidere secondo equità, ad esempio per controversie su R.C. Auto o su richiesta concorde delle parti.

Se nella decisione ci sono omissioni, errori materiali o di calcolo, entrambe le parti possono chiederne la **correzione** entro il termine di **30 giorni** dalla sua trasmissione.

In caso di accoglimento - anche solo parziale - del ricorso, l'impresa di assicurazione e/o l'intermediario assicurativo devono adempiere **entro 30 giorni** e rimborsare al ricorrente anche il contributo alle spese della procedura.

In caso di inadempimento, l'informazione viene pubblicata per 5 anni sul sito internet dell'AAS, nell'elenco delle imprese e degli intermediari inadempienti. Inoltre, l'inadempimento è segnalato in evidenza sulla pagina iniziale del sito dell'impresa o dell'intermediario per la durata di 6 mesi. Se l'intermediario non ha il sito internet l'informazione deve essere resa pubblica nei suoi locali. L'impresa e/o l'intermediario comunicano alla Segreteria tecnica di aver provveduto alla pubblicazione o all'affissione nei locali. In mancanza, tale circostanza viene annotata sul sito dell'AAS

Può accadere che il procedimento innanzi all'Arbitro Assicurativo si **concluda senza che venga presa una decisione** in uno di questi casi:

- le parti accettano la proposta conciliativa formulata dal Collegio;
- le parti raggiungono autonomamente un accordo per risolvere la controversia in modo amichevole;
- rinuncia al ricorso da parte del ricorrente;

- il Collegio rileva che, per decidere il ricorso, sono necessari accertamenti istruttori che l'AAS non può disporre;
- il ricorso viene considerato **inammissibile**, ad esempio quando:
 - la controversia non rientra nella competenza dell'AAS, per materia o per valore;
 - non è stato presentato il preventivo reclamo all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario assicurativo;
 - non sono rispettati i relativi limiti temporali;
 - il ricorrente non ha versato il contributo alle spese della procedura;
 - risulta pendente un'altra procedura ADR, o un giudizio in Tribunale sulla medesima questione;
 - la documentazione prodotta dal ricorrente è incompleta e non viene regolarizzata.

I suddetti termini per lo svolgimento e la conclusione del procedimento davanti all'Arbitro Assicurativo restano **sospesi** dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

11. ADEMPIMENTI DELL'UFFICIO RECLAMI IN RELAZIONE AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Il Servicio de Atención al Cliente (SAC) istituito per le succursali spagnole della Banca, offre un servizio analogo a quello dell'Ufficio Reclami operante in Italia, e si occupa della gestione dei reclami avanzati da parte della clientela residente in Spagna, come dettagliato nel Regolamento para la Defensa del Cliente - Servicio de Atención al Cliente.

Il SAC, al pari dell'Ufficio Reclami, esercita le sue funzioni con autonomia rispetto alle unità organizzative commerciali e operative di Banca Etica, al fine di garantire processi decisionali indipendenti e non in conflitto di interesse.

L'Ufficio Reclami è in costante collegamento con il SAC e richiede allo stesso una relazione di periodo da allegare al report semestrale che deve presentare semestralmente al Consiglio di Amministrazione.

Inoltre, l'ufficio Reclami riceve dal Responsabile del SAC l'inoltro di tutti i reclami ricevuti, corredato di copia della documentazione a disposizione della succursale. A seguito delle attività istruttorie svolte, in occasione della risposta al cliente, il Responsabile SAC informa anche l'Ufficio Reclami e le strutture operative interessate dal miglioramento dei processi interni.

12. QUADRO SINOTTICO

UFFICIO RECLAMI Via N. Tommaseo 7, 35131 Padova e-mail: reclami@bancaetica.com PEC: reclami@pec.bancaetica.it		
TIPOLOGIA	MODALITA' DI PRESENTAZIONE	TEMPI DI RISPOSTA
ORDINARI	invio all'Ufficio Reclami con racc. A/R, PEC, posta ordinaria, mail, o allo sportello	60 giorni
SERVIZI DI INVESTIMENTO		60 giorni
ASSICURAZIONI		45 giorni
FONDI PENSIONE		45 giorni
CENTRALE RISCHI BANCA D'ITALIA		60 giorni
PRIVACY		30 giorni
SERVIZI DI PAGAMENTO		15 giorni lav
CRIF		15 giorni
ORGANISMI SUPERIORI E SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE - ITALIA		
Banca d'Italia		
Arbitro Bancario Finanziario (ABF)		
Conciliatore Bancario Finanziario		
Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)		
Arbitro Assicurativo (AAS)		
Garante per la protezione dei dati personali		
Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)		
Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (Consob)		
Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP)		

*In conformità con quanto stabilito al comma 2 dell'Articolo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, in situazioni eccezionali, se non è possibile offrire una risposta nel termine di quindici giorni lavorativi per cause esterne alla volontà del fornitore del servizio di pagamento, lo stesso dovrà inviare una risposta provvisoria dove si indichino chiaramente i motivi del ritardo della risposta al reclamo e dove si specifichi il termine entro il quale il cliente dei servizi di pagamento riceverà la risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta non potrà superare il mese.

13. REVISIONE DEL DOCUMENTO

Il presente Regolamento è soggetto ad un aggiornamento annuale, nel rispetto della normativa vigente.

13.1. Storico revisioni documento

Data di Decorrenza	Data di Delibera CdA	Principali modifiche apportate
	29/03/2019	Prima stesura
	01/10/2020	1° aggiornamento annuale
	30/03/2021	2° aggiornamento annuale
	01/10/2021	3° aggiornamento annuale
	29/03/2022	4° aggiornamento annuale
	12/09/2023	5° aggiornamento annuale
02/05/2025	28/04/2025	6° aggiornamento annuale

Allegati disponibili presso ogni ufficio aperto al pubblico di Banca Popolare Etica:

1. Modulo per il ricorso all'Ufficio Reclami (Allegato 1)
2. Guida "ABF in parole semplici" (Allegato 2)
3. Guida "L'AAS in parole semplici" (Allegato 3)
4. Brochure "ACF - Arbitro per le Controversie finanziarie" (Allegato 4)