



REGOLAMENTO

UFFICIO RECLAMI

APPROVATO DAL CDA DELL'08/11/2016

Indice

Informazioni generali	3
Il reclamo ordinario	4
Il reclamo in materia di privacy	5
Il reclamo in materia di segnalazioni in CRIF e Centrale Rischi di Banca d'Italia	7
Il reclamo relativo a bonifici transfrontalieri	10
Il reclamo in materia di assicurazioni	11
Il reclamo relativo a fondi pensione	15
Arbitro Bancario Finanziario (ABF).....	16
Conciliatore Bancario Finanziario.....	18
Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)	20
Servicio de Atención al Cliente (SAC).....	22
Pubblicità	24
In breve.....	26

Informazioni generali

Banca Etica attribuisce all'Ufficio Reclami la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne ed esterne.

Per **reclamo** si intende “ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o un'omissione”.

La valutazione e trattazione dei reclami si ispira principalmente alle seguenti **finalità**:

- mantenere rapporti corretti e trasparenti con i clienti, ponendo rimedio alle situazioni oggetto di reclamo ed evitando il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei clientistessi;
- assicurare la massima cura nella gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, per quanto possibile, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la clientela e, in definitiva, per contenere i rischi legali e di reputazione.

Il reclamo è un elemento molto utile a stimolare le funzioni operative di Banca Etica, nonché quelle direzionali, al continuo miglioramento del servizio reso alla nostra clientela.

In considerazione dell'elevato numero di operazioni che quotidianamente Banca Etica realizza è possibile che, nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative dei clienti possano essere disattese, generando insoddisfazione per non aver ricevuto un servizio adeguato alle proprie aspettative.

Risulta pertanto importante rafforzare il dialogo e la collaborazione tra Banca Etica e la propria clientela, per comprendere e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, invitandola a prendere contatto con la filiale di riferimento o coi banchieri ambulanti territorialmente competenti, quali primi interlocutori, per avere un chiarimento e tentare di trovare subito una soluzione.

Qualora la soluzione prospettata non fosse ritenuta soddisfacente e non dovesse essere possibile, per qualsiasi motivo, risolvere le divergenze sorte con Banca Etica, si potrà presentare un reclamo in forma scritta.

A tal proposito, è istituito l'**Ufficio Reclami di Banca Etica**, presso il Servizio Consulenza Legale, con i seguenti **recapiti**:

- Via Niccolò Tommaseo 7, 35131 Padova
- E-mail: reclami@bancaetica.com, con inoltro automatico all'indirizzo legale@bancaetica.com)
- Posta Elettronica Certificata (PEC) reclami@pec.bancaetica.it
- Fax 049.7399768.

Il Responsabile *pro tempore* è Emilio Fabbiani.

L'Ufficio Reclami è una funzione operativa indipendente rispetto alle funzioni di Banca Etica preposte alla commercializzazione dei servizi.

Il reclamo ordinario

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**.

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 elettronica certificata (**PEC**) all'indirizzo reclami@pec.bancaetica.it;
3. mediante **posta ordinaria** all'indirizzo: Banca Popolare Etica S.c.p.A., Via N. Tommaseo 7, 35131 Padova;
4. mediante **posta elettronica** all'indirizzo reclami@bancaetica.com;
5. **consegnati allo sportello** presso cui viene intrattenuto il rapporto: in tale ultimo caso, l'addetto che riceve il reclamo scritto dovrà rilasciare al cliente una ricevuta, recante la data di ricevimento e la sottoscrizione o il timbro di Banca Etica;
6. a mezzo **fax** n. 049.7399768.

Il reclamo deve avere **forma scritta** e qualora il cliente ne presentasse uno in forma orale, avente ad oggetto rilievi del tipo di quelli sopra indicati, l'addetto dovrà invitarlo a formalizzarlo in forma scritta, eventualmente, se del caso, attraverso la compilazione dell'apposito **modulo standard** (Allegato 1), fornendo adeguata assistenza.

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.

Una volta ricevuto il reclamo, **il singolo ufficio o filiale o Banchiere Ambulante dovrà provvedere nel più breve tempo possibile all'inoltro del reclamo stesso all'Ufficio Reclami, unitamente alla documentazione di supporto e ad una breve relazione di presentazione del caso**.

L'Ufficio Reclami svolge una verifica degli elementi esposti dal cliente nel reclamo ed approfondisce, con l'ausilio delle unità operative interessate, i fatti e le circostanze lamentati dal cliente stesso, acquisendo altresì tutta la necessaria documentazione di supporto.

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, 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 **tempi di risposta**:

- **entro 30 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 (negoziante 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 15 giorni** in caso di reclamo vertente in materia di privacy (es. cancellazione da banche dati);
- **entro 45 giorni** per reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi.

La risposta verrà inviata al cliente a mezzo raccomandata A/R e/o posta elettronica, PEC o fax, 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 riconosciuti, 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 l'Arbitro Bancario Finanziario 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**. Per i reclami relativi a **servizi ed attività d'investimento**, i suddetti elementi vengono altresì riportati nell'apposito registro elettronico istituito ai sensi dell'art. 17 del "*Regolamento in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio*", adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob con provvedimento del 29 ottobre 2007.

La documentazione completa relativa al reclamo va conservata in apposito archivio presso l'Ufficio Reclami.

Il reclamo in materia di privacy

Con riguardo alla **Privacy**, la fonte normativa di riferimento è il D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "**Codice in materia di protezione dei dati personali**". In particolare l'Art. 7, stabilisce che l'interessato ha diritto di ottenere:

- *la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*
- *l'indicazione:*
 - a) dell'origine dei dati personali;*
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;*

- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati
- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

Inoltre, al comma 4 prevede che l'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

I successivi articoli prevedono che tali diritti sono esercitati con richiesta rivolta senza formalità al titolare o al Responsabile, alla quale è fornito un idoneo riscontro senza ritardo.

La richiesta può essere trasmessa anche mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica; in alcuni casi, individuati dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Art. 9, comma 1 del Codice in materia di protezione dei dati personali), l'istanza può essere formulata anche oralmente e, in tali ipotesi, è annotata sinteticamente a cura dell'incaricato o del responsabile (se designato).

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.**

In conformità a quanto previsto dall'Art. 146 del Codice in materia di protezione dei dati personali, all'istanza l'Ufficio Reclami deve fornire idoneo riscontro, **senza ritardo e non oltre:**

- **15 giorni** dal suo ricevimento;
- **30 giorni**, se le operazioni necessarie per un integrale riscontro sono di particolare complessità, ovvero ricorre altro giustificato motivo. In tal caso, il titolare o il responsabile devono comunque darne comunicazione all'interessato **entro i predetti 15 giorni.**

Per la materia di corretto trattamento dei dati e di rispetto dei diritti delle persone connessi all'utilizzo delle informazioni personali il soggetto reclamante ha comunque diritto di rivolgersi, ai sensi dell'Art. 141, comma 1, lett. a) del Codice Privacy, al **Garante per la Protezione dei Dati Personali** - <http://www.garanteprivacy.it/>.

Lo strumento del reclamo permette di circostanziare in maniera più dettagliata la violazione per la quale si intende sollecitare l'intervento del Garante. Esso può essere sottoscritto direttamente dall'interessato oppure, per mezzo di delega scritta, dalle associazioni che lo rappresentano. La delega dovrà essere depositata presso il Garante per la protezione dei dati personali assieme a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del reclamo presentato.

Il reclamante potrà far pervenire l'atto utilizzando la modalità che ritiene più opportuna, consegnandolo a mano presso gli uffici del Garante all'indirizzo di seguito indicato o mediante l'inoltro di:

- a) raccomandata A/R indirizzata a Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Monte Citorio, 121 00186 Roma;
- b) e-mail all'indirizzo: urp@gpdp.it, oppure urp@pec.gpdp.it;
- c) fax al numero: 06/69677.3785.

Il reclamo in materia di 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) saranno comunicate a sistemi di informazioni creditizie istituiti per valutare il rischio creditizio, gestite da privati e consultabili da molti soggetti. Ciò significa che altre banche o 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.

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

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** - <http://www.crif.it/Consumatori/CRIF-per-i-Consumatori/Pages/EURISC-il-Sistema-di-Informazioni-Creditizie.aspx> è un archivio informatico contenente i dati sui finanziamenti richiesti ed erogati a privati e imprese da parte di banche e società finanziarie.

L'attività di CRIF è regolamentata dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196) e, più specificatamente, dal Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti entrato in vigore in data 1 gennaio 2005 e successive integrazioni.

Con riguardo alle **segnalazioni al Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF EURISC**, qualora il cliente contesti l'inserimento del proprio nominativo, in qualità di intestatario di un finanziamento o di garante dello

stesso, all'interno del Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF EURISC chiedendone la rettifica o cancellazione, può presentare un reclamo **all'Ufficio Reclami di Banca Etica con le medesime modalità descritte per i reclami ordinari descritti nella sezione precedente.**

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).

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 invierà al cliente, **15 giorni prima** dell'invio della segnalazione al Sistema di Informazioni Creditizie, una comunicazione che lo avvisa 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 disagi. Saldando tempestivamente i pagamenti il cliente eviterà che il ritardo venga segnalato 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 la cancellazione o la modifica dei suoi dati dal Sistema di Informazioni Creditizie, per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta (*Art. 7 del Codice Privacy; Art. 8 del Codice deontologico*).

Il cliente può presentare un **reclamo all'Ufficio Reclami di Banca Etica con le medesime modalità descritte per i reclami ordinari**.

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

Se il cliente si rivolge direttamente a CRIF, che è semplicemente il gestore del sistema di informazioni creditizie, non potrà ottenere un riscontro immediato, perché CRIF non può in autonomia modificare o cancellare i dati contestati. A seguito della tua richiesta, CRIF richiederà a Banca Etica una verifica, e dovrà attendere un riscontro per poter darti una risposta. CRIF fornirà comunque una **risposta entro 15 giorni** dalla richiesta indicando al cliente l'esito definitivo delle verifiche o il nuovo termine entro il quale riceverà riscontro (**al massimo dopo ulteriori 15 giorni**). Se l'istituto di credito non ha fornito riscontro nel corso dei primi 15 giorni, e quindi non è stato possibile chiudere definitivamente le verifiche, CRIF inibisce a chiunque consulti il Sistema di Informazioni Creditizie la visibilità dei dati relativi al rapporto di credito oggetto di verifica. La visibilità di tali dati, dal 15° giorno in poi, rimane sospesa per tutto il tempo necessario a gestire la pratica in modo definitivo.

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 e i crediti in sofferenza di qualsiasi importo**.

La segnalazione può avere **effetti positivi o negativi**:

- chi viene segnalato per situazioni debitorie non sanate passerà dalla semplice difficoltà nell'ottenere crediti da banche e intermediari (se gli sono imputati piccoli ritardi nel pagamento delle rate), alla totale negazione di ulteriore credito in situazioni più gravi di sofferenza e insolvenza.
- la segnalazione di una linea di credito virtuosa, invece, consente di ottenere un accesso più facile al credito.

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**.

Nel nostro caso, 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 30 giorni** dalla sua presentazione.

Se non riceve risposta entro 30 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.

Il reclamo relativo a bonifici transfrontalieri

La disciplina dei reclami riguardanti i bonifici transfrontalieri ha formato oggetto della direttiva comunitaria n. 97/5/CE recepita nel D. Lgs. n. 253/2000 e del Decreto del Ministero delle Finanze n. 456 del 2001 "Criteri per la composizione degli organi decidenti e per lo svolgimento delle procedure di reclamo in materia di bonifici transfrontalieri".

Per bonifico transfrontaliero si intendeva, ai sensi dell'art. 1, lett. i), del d. lgs. n. 253/2000, "l'operazione

effettuata, su incarico di un ordinante, da un ente insediato in uno Stato membro dell'Unione Europea, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario presso un ente insediato in un altro Stato membro; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione di bonifico transfrontaliero possono coincidere". Tale tipologia di bonifico doveva essere, ai sensi dell'art. 2, comma 1, dello stesso D. Lgs., di ammontare massimo pari a 50.000 Euro.

La Direttiva comunitaria n. 97/5/CE e il D. Lgs. n. 253/2000 sono stati abrogati a fronte dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010 n. 11 con cui lo Stato Italiano ha recepito la Direttiva Europea sui servizi di pagamento 64/2007/CE (Payment Services Directive), nota come "**PSD**" – un'iniziativa legislativa che riunisce in un unico quadro normativo l'intera materia dei pagamenti.

La PSD si applica ai principali servizi di pagamento (bonifici, RID, Ri.Ba, carte di pagamento in genere, bollettini bancari, ecc.), effettuati in euro e nelle altre valute degli stati membri dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo (SEE).

Sono esclusi i pagamenti tramite assegni o cambiali e le operazioni effettuate fuori dall'Area PSD.

Il Servizio di "Bonifico Transfrontaliero" consente il trasferimento di fondi in euro o nelle valute ufficiali dei paesi membri dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo da una banca insediata in un paese della UE/SEE verso un altro ente creditizio insediato in un altro paese appartenente alla UE/SEE applicando le stesse modalità, tempi e costi di esecuzione dei bonifici SEPA.

Pertanto eventuali reclami in materia di bonifici transfrontalieri **vengono trattati con le stesse modalità previste per quelli ordinari.**

Il reclamo in materia di assicurazioni

Le fonti principali della normativa in materia di reclami in materia di assicurazioni sono il **Codice delle Assicurazioni (D. Lgs. 209/2005 del 7 settembre 2005)** e il **Regolamento Isvap** (ora IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) **n. 24 del 19 maggio 2008.**

Il D. Lgs. 209/2005 del 7 settembre 2005 "Codice delle Assicurazioni Private e il Regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006 hanno previsto, tra gli intermediari di assicurazione, anche gli istituti bancari.

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 della propria rete di banchieri ambulanti, i quali sono iscritti, secondo gli obblighi di legge e nei casi previsti, alla lettera E del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI).

Il Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 (Regolamento ISVAP concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP di cui all'art. 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), concernente la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, è stato modificato dall'Autorità di Vigilanza con Provvedimento n.46 del 3 maggio 2016 ed integrato con un nuovo Capo - III bis - sulla gestione dei "Reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi".

Le novità introdotte, oltre a riguardare le Imprese di Assicurazione, per la prima volta interessano direttamente anche gli intermediari assicurativi, compresi gli intermediari Banca, che diventano soggetti attivi imponendo loro obblighi ed adempimenti con l'intento di accrescere la cultura della trasparenza e della correttezza comportamentale cui deve ispirarsi lo svolgimento dell'attività di intermediazione.

Le Compagnie Assicuratrici preponenti conservano la gestione dei reclami relativi al comportamento dei propri Agenti (inclusi i loro dipendenti e collaboratori), tuttavia agli intermediari viene ora richiesta una partecipazione attiva nella fase istruttoria del reclamo e garantita l'espressione della propria posizione in merito alla controversia.

Diversamente, all'intermediario 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** (Art. 10 sexies, comma 1, Regolamento citato), in particolare nei casi in cui essa abbia ricevuto **mandati diretti** da parte delle Compagnie di Assicurazione.

In qualità di intermediario è tenuta ai seguenti **adempimenti**:

- nel caso in cui collochi i prodotti assicurativi in regime di accordo di collaborazione, **trasmettere senza ritardo** all'intermediario che ha il rapporto diretto con le Compagnie Assicuratrici i reclami di pertinenza delle stesse, dandone notizia al reclamante (Art. 10 sexies, comma 1, Regolamento citato)
- **analizzare i dati dei singoli reclami** trattati relativi ai comportamenti propri, dei propri dipendenti e collaboratori, evidenziandone le cause, anche con l'obiettivo di apportare un adeguato intervento correttivo (Art. 10 undecies, Regolamento citato)
- riportare sul proprio sito internet, nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione e nel **modello 7B** (introdotto dal Regolamento ISVAP n° 5 del 16 ottobre 2006 e rielaborato dal Provvedimento n° 46 citato) le informazioni concernenti la procedura di gestione dei reclami (inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario), l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami (ove richiesta), le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS (Art. 10 decies, Regolamento citato).
- fornire per iscritto le medesime informazioni di cui al punto precedente, nel caso di richiesta del

reclamante

- adottare una **politica di gestione dei reclami** di propria pertinenza ispirata all'equo trattamento dei clienti (contraenti e assicurati), dei beneficiari e dei danneggiati, tale da garantire una rapida definizione, e all'individuazione e gestione di eventuali conflitti di interesse (*Art. 10 bis, comma 1, 2, 3, Regolamento citato*)
- rendere disponibile ai propri dipendenti e collaboratori il contenuto di tale politica.
- costituire un'apposita funzione aziendale (*Art. 10 octies, comma 1, Regolamento citato*). A tal proposito Banca Etica utilizza, per la gestione e registrazione dei reclami, le strutture e i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria, ossia l'Ufficio Reclami sopra richiamato, avendo cura di dare separata evidenza della trattazione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa (*art. 10 sexies, comma 2 e 3, lett. a), stesso Regolamento*)
- fornire ad IVASS, su richiesta, informazioni relative alla funzione aziendale (incluso il nominativo del responsabile ed i relativi recapiti).
- fornire ad IVASS, su richiesta:
 - le **informazioni** relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto del reclamo e al suo esito;
 - le **risultanze dell'analisi** dei reclami trattati relativi ai comportamenti propri, dei propri dipendenti collaboratori;
 - un **prospetto statistico annuale** (l'ultimo disponibile) (*Art. 10 duodecies, Regolamento citato*) con le caratteristiche indicate dall'Allegato 2 al Provvedimento n.46 citato.
- istituire il **registro reclami** (*Art. 10 sexies, comma 1, e relativi rimandi, Regolamento citato*) (in formato elettronico o cartaceo)

Nel caso di **rapporti di collaborazione tra intermediari** ai sensi dell'articolo 22 del D.L. 18 ottobre 2012, n. 179, la gestione dei reclami segue le regole stabilite per l'intermediario che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione (*Art. 10 quaterdecies del Regolamento citato*), con gli opportuni aggiustamenti. Dei reclami inerenti all'applicazione dell'accordo di collaborazione è pertanto competente l'intermediario che ha il rapporto diretto con l'impresa di assicurazione, anche nel caso in cui tali reclami riguardino comportamenti dell'intermediario collaboratore. Nel caso in cui il reclamo concerna tale ultimo soggetto, l'intermediario che ha il rapporto diretto con l'Impresa di Assicurazione:

- lo invita a fornire **entro 15 giorni** le informazioni e le valutazioni del caso;
- gli comunica il riscontro fornito al reclamante;
- gli indica gli eventuali misure correttive della disfunzione rilevata.

I reclami in materia di assicurazioni possono essere presentati con le **medesime modalità previste per i reclami ordinari**, per cui si rimanda il lettore alla sezione "Reclami ordinari" e rivolgendosi al medesimo **Ufficio Reclami di Banca Etica** i cui riferimenti sono riportati nella sezione "Informazioni generali".

Banca Etica è tenuta a rispondere al reclamante **entro 45 giorni** dal ricevimento del reclamo fornendo una chiara spiegazione della propria posizione e della possibilità di rivolgersi ad IVASS.

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** – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, 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.

Il reclamo 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 e dell'eventuale risposta ricevuta nonché di eventuali documenti utili alla trattazione del caso.

Una volta esaminato il reclamo ricevuto, di norma l'IVASS ne trasmette copia all'impresa interessata, chiedendole di fornire i chiarimenti del caso e di rispondere in modo completo e tempestivo al reclamante, usando un linguaggio semplice e chiaro.

Se l'impresa 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 non completa o scorretta, l'IVASS interviene nuovamente nei confronti dell'impresa.

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.

N.B: Quando l'IVASS riceve un reclamo che non è di propria competenza, lo trasmette all'Autorità competente, se non già interessata, dandone notizia al reclamante. In particolare il reclamo va inviato alla **CONSOB** (Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma – www.consob.it) se riguarda aspetti di trasparenza delle *polizze unit linked*, *index linked* o delle operazioni di capitalizzazione sottoscritte dopo il 1° luglio 2007 (ad esempio carenza di informativa, prospetto informativo non chiaro...) ovvero aspetti di mancata correttezza nel collocamento di tali polizze da parte di banche, SIM e imprese di assicurazione c.d. dirette, cioè che operano via Internet o telefono (es: non adeguatezza del prodotto alle caratteristiche del cliente, ecc.). Il reclamo va inoltrato alla **COVIP** (Via in Arcione, 71 - 00187 Roma – www.covip.it) se riguarda forme di previdenza complementare.

Il reclamo relativo a fondi pensione

Itas Vita SpA, quale istitutore dei fondi pensione collocati da Banca Etica e soggetto vigilato dalla Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP), deve gestire i reclami pervenuti in relazione ai propri fondi pensione, anche qualora riguardino l'attività di soggetti coinvolti nel proprio ciclo operativo (nel caso specifico, Banca Etica quale soggetto collocatore): Itas Vita SpA quindi, come soggetto istitutore, è responsabile della trattazione di tali reclami, come previsto dalla Deliberazione COVIP del 4 novembre 2010 "Istruzione per la trattazione dei reclami".

In materia Banca Etica ha stipulato un accordo di collaborazione con conferimento di incarico di intermediazione stipulato con **Assicura Agenzia S.r.l.**, avente ad oggetto il conferimento alla banca dell'incarico di promuovere e distribuire i prodotti assicurativi di Itas Vita S.p.A. di cui l'Agenzia è mandataria e con cui ha un rapporto diretto.

Sulla base di tale accordo, il **Fondo Pensione - Penplan Plurifonds** è collocato da Banca Etica in regime di accordo di collaborazione, con la conseguenza che, ove pervenga un reclamo avente ad oggetto i fondi pensione collocati dalla banca, **occorre darne tempestiva notizia all'Ufficio Reclami di Banca Etica, che provvederà a trasmetterlo tempestivamente ad Assicura Agenzia S.r.l. per il successivo inoltro ad Itas Vita SpA.**

Anche per questo tipo di reclami sono **previste per la presentazione all'Ufficio Reclami di Banca Etica le medesime modalità descritte per i reclami ordinari.**

Questo per dar modo ad Itas Vita Spa di trattare i reclami con la massima tempestività e comunque rispettando il **termine massimo di 45 giorni** dal ricevimento degli stessi per dare riscontro ai soggetti reclamanti, prescritto dalla vigente normativa.

Si tenga presente che Itas Vita S.p.A. ha attivato lo **Sportello Reclami di PENSPLAN PLURIFONDS** - Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 – 38123 Trento (TN).

Eventuali reclami vanno presentati **per iscritto**, di persona, via fax, per posta all'indirizzo sopra indicato, a mezzo e-mail all'indirizzo reclamiplurifonds@gruppoitas.it oppure utilizzando l'apposita procedura online accedendo all'area "sportello reclami" del sito internet di cui al seguente link:

http://www.plurifonds.it/it/Istituzionale/Utilit%C3%A0/Sportello_reclami/Sportello_reclami.aspx

Lo Sportello Reclami viene gestito in conformità alla Delibera COVIP del 4 novembre 2010 "Istruzioni sulla trattazione dei reclami", con la quale l'autorità di vigilanza definisce i presidi organizzativi e le procedure operative che tutti i fondi pensione devono adottare per garantire una migliore gestione dei reclami presentati da parte degli utenti.

Tutte le lamentele e le comunicazioni che pervengono in forma non scritta (quindi verbale o telefonica) e che non riguardano irregolarità, criticità o anomalie relative alla gestione del Fondo, non verranno considerate, ai fini del loro trattamento, come reclami.

Ricordiamo, inoltre, che 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 voler consultare la “Guida pratica alla trasmissione degli esposti” pubblicata sul sito web della COVIP (www.covip.it).

Per questa tipologia di reclami, quindi, non è possibile il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) di cui al paragrafo successivo.

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 100.000 euro**, se il cliente chiede 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);
- **già all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori**. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine;
- relative a operazioni o comportamenti **anteriori al 1° gennaio 2009**.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con l'intermediario, presentando a essi un reclamo. Se non rimane soddisfatto neanche delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.

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 entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso oppure se non è soddisfatto della risposta**, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro, **purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo a Banca Etica.**

Prima di presentare il ricorso all'Arbitro, il cliente deve versare **20 Euro** come contributo alle spese della procedura (secondo le modalità specificate nel dettaglio nella Guida Pratica di cui all'Allegato 3); tale contributo verrà rimborsato da Banca Etica, se il ricorso viene accolto anche solo in parte.

Il ricorso deve essere predisposto compilando e firmando il modulo per il ricorso, disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it o presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, allegandovi la documentazione allegata e la ricevuta del pagamento dei 20 euro e va inviato per posta, via fax o con posta elettronica certificata (PEC) alla Segreteria Tecnica competente o a qualsiasi filiale della Banca d'Italia; è anche possibile consegnarla a mano o tramite un rappresentante (incluse le associazioni di categoria alle quali il cliente aderisce) presso una filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico, che la invierà alla Segreteria Tecnica competente. Per contatti e indirizzi: www.arbitrobancariofinanziario.it.

Non appena presentato il ricorso all'Arbitro il cliente deve inviarne copia a Banca Etica con lettera raccomandata AR o tramite posta elettronica certificata (PEC). Se non lo fa a ciò provvede la Segreteria Tecnica che ha ricevuto il ricorso.

Se il cliente non invia copia del ricorso a Banca Etica la procedura può bloccarsi o subire forti ritardi.

Dalla ricezione della comunicazione, infatti, Banca Etica ha a disposizione al massimo **45 giorni** per inviare alla segreteria tecnica le proprie **controdeduzioni** e la documentazione necessaria per decidere il ricorso.

Se nel corso del procedimento il cliente comunica di aver avviato un tentativo di conciliazione per la controversia o di aver aderito a un tentativo di conciliazione promosso dall'intermediario il Collegio **interrompe** il procedimento; se la conciliazione fallisce, il ricorso può essere riproposto senza che sia necessario presentare un nuovo reclamo all'intermediario.

Può anche accadere che prima della decisione del Collegio, l'intermediario porti la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria o la sottoponga ad arbitrato. In entrambi i casi, 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 30 giorni**, il procedimento prosegue, in caso contrario, il Collegio dichiara **estinto** il procedimento.

L'Arbitro si pronuncia **entro 60 giorni** dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni da parte di Banca Etica oppure dalla data di scadenza del termine di presentazione delle controdeduzioni stesse. Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione raccolta nel corso dell'istruttoria. La Segreteria

Tecnica comunica alle parti (Cliente e Banca Etica) la decisione e la relativa motivazione **entro 30 giorni** dalla pronuncia.

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, 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.

Se l'intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l'inadempimento è pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it e, a cura e spese dell'intermediario, su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

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 Pratica all'ABF** (Allegato 3), copia della quale è disponibile presso le filiali di Banca Etica e sul sito Internet www.arbitrobancariofinanziario.it.

Conciliatore Bancario Finanziario

In linea generale, la conciliazione presenta **caratteristiche differenti rispetto all'Arbitro Bancario Finanziario**.

L'Arbitro Bancario Finanziario è regolato da una specifica disciplina di origine legislativa e a cui gli intermediari bancari e finanziari sono obbligati ad aderire, è un sistema stragiudiziale di tipo decisorio mediante il quale viene stabilito chi ha torto e chi ha ragione ma le cui pronunce non sono vincolanti per le parti le quali hanno sempre la facoltà di ricorrere al giudice.

La conciliazione invece ha origine in un accordo tra le parti ed è caratterizzata da fatto che il terzo neutrale (il conciliatore) non decide sulla controversia, ma facilita le parti nel raggiungere un accordo, che può essere 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 1150 Associati: le banche, alcune società finanziarie, Poste Italiane (per il servizio di BancoPosta), Afim, 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 - E mail: associazione@conciliatorebancario.it

Esso fornisce ai clienti delle banche e degli intermediari finanziari un servizio di risoluzione delle controversie alternativo alla giustizia ordinaria mediante **3 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'Ombudsman - Giurì Bancario
3. 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'**Ombudsman - Giurì Bancario** è un organismo collegiale di giudizio alternativo alla Magistratura Ordinaria, cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari **in materia di servizi di investimento** (compravendita di azioni, obbligazioni, titoli di Stato, fondi comuni, etc.).

Se è richiesto un "risarcimento danni", la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman **per importi non superiori a Euro 100.000**. L'operazione da cui scaturisce il "risarcimento danni", però, può avere valore superiore a Euro 100.000.

Il cliente, **non oltre 2 anni** dall'operazione contestata, deve innanzitutto sporgere un reclamo all'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario finanziario, che nel termine previsto, dovrà far sapere se accoglie o meno il reclamo. Qualora il cliente non riceva risposta o non sia soddisfatto dalla risposta dell'Ufficio Reclami può ricorrere **entro 1 anno** all'Ombudsman, che deciderà **entro 90 giorni**.

Mentre la decisione dell'Ombudsman - Giurì Bancario non vincola il cliente, la stessa è invece vincolante per la banca e per l'intermediario finanziario.

Dal momento che i ricorsi che possono essere rivolti all'Ombudsman – Giurì Bancario sono proponibili anche dinanzi all'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie, a partire dal 9 gennaio 2017, data di inizio dell'operatività dell'ACF, l'Ombudsman – Giurì Bancario non accetterà più ricorsi, fermo restando che continuerà a gestire quelli già ricevuti. Successivamente esso cesserà la propria attività..

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 www.conciliatorebancario.it oppure

scrivere all'indirizzo email associazione@conciliatorebancario.it.

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Il 3 giugno è stato istituito, presso la Consob, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) (delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19 maggio 2016 – che ha adottato anche il regolamento dell'Arbitro).

Con delibera Consob n. 19783 del 23 novembre 2016 è stata fissata al giorno 9 gennaio 2017 la data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

Trattasi di un nuovo sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, che va a sostituire 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 le controversie (**fino ad un importo richiesto di 500.000 euro**) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei **servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio**, incluse le controversie transfrontaliere e quelle 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); possono essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di **equity crowdfunding**.

La procedura di invio e gestione del ricorso è completamente on-line, fatta salva la possibilità, per i **primi due anni**, di inviare i ricorsi in formato cartaceo per tutti coloro che non abbiano dimestichezza con gli strumenti informatici (e che non intendono avvalersi del supporto di procuratori o associazioni dei consumatori). La procedura procederà successivamente in via telematica.

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.

La Commissione ha deliberato, con effetto dal 15 ottobre 2016, l'istituzione dell'ufficio di **Segreteria Tecnica** dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, cui sono state attribuite le funzioni di supporto all'attività dell'Arbitro.

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

- non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- 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 ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data.

La Segreteria Tecnica, **entro 7 giorni** dalla ricezione, valutata la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, lo trasmette all'intermediario. Ove necessario, essa invita il ricorrente, entro un termine non superiore a **7 giorni**, a eventuali 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.

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 controdeduzioni, corredate della documentazione afferente il rapporto controverso. E' prevista inoltre la possibilità per ambedue le parti di presentare repliche **entro 15 giorni** dal ricevimento delle controdeduzioni o delle deduzioni integrative.

La Segreteria Tecnica predispone il fascicolo che sarà oggetto di analisi da parte del Collegio.

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.

La decisione del Collegio è pronunciata **nel termine di 90 giorni** dal completamento del fascicolo; essa 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 **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, su due quotidiani a diffusione nazionale e sulla pagina iniziale dell'intermediario per una

durata di **6 mesi**.

L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore mentre, ove il Collegio accolga in tutto o in parte il ricorso, l'intermediario è tenuto a versare la somma di:

- **euro 400** per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro cinquantamila;
- **euro 500** per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;
- **euro 600** per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro centomila.

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Il Servicio de Atención al Cliente (SAC) offre un servizio analogo a quello dell'Ufficio Reclami di Banca Etica operante in Italia, e si occupa della gestione dei reclami avanzati da parte della clientela spagnola di Banca Etica.

Al fine di organizzare e potenziare i sistemi di protezione dei fruitori di servizi finanziari, la *Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero*, ha stabilito l'obbligo per tutte le banche di dotarsi di un Servicio de Atención al Cliente atto a gestire e risolvere eventuali reclami presentati dalla loro clientela nei casi in cui essa ponga in evidenza fatti concreti, azioni od omissioni di Banca Etica lesivi dei loro interessi o diritti legalmente riconosciuti.

Il Servicio de Atención al Cliente, 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.

Esso è stato deliberato definitivamente dal Consiglio di Amministrazione in data 18 giugno 2015 ed ha i seguenti recapiti:

- Dirección: Calle Santa María, 9, 48005, Bilbao
- E-mail: sac@fiarebancaetica.coop
- Telefono: 0034944153496
- Fax: 0034944154296

La Responsabile è Susi Baraldi.

Il reclamo deve essere presentato **entro 2 anni** dalla data in cui il cliente ha avuto conoscenza dei fatti che lo hanno causato. Il soggetto può altresì ritirare un reclamo già presentato in qualsiasi momento, dando così luogo alla fine del procedimento di gestione dello stesso.

Il reclamo deve essere presentato personalmente o per mezzo di rappresentante, in forma scritta o per mezzo di strumenti informatici o telematici, conformi ai requisiti richiesti dalla *Ley 59/2003 de 19 de diciembre* per quel che concerne la firma elettronica, sempre che essi permettano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi:

- gli estremi del ricorrente e/o del rappresentante
- i motivi del reclamo
- indicazione della/e unità organizzativa/e coinvolta/e nei fatti che hanno determinato il reclamo
- la materia oggetto del reclamo non deve essere oggetto di procedimento amministrativo, arbitrale o giudiziale
- Indicazione del luogo, data e sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente
- devono essere allegate dal reclamante le prove documentali in suo possesso a fondamento del reclamo

Il reclamo può essere rifiutato nei seguenti casi:

- sono trascorsi **2 anni** da quando il cliente ha avuto conoscenza dei fatti che lo hanno causato; nonostante tale previsione il Servizio de Atención al Cliente potrà ammettere reclami presentati posteriormente a tale termine purché non siano trascorsi i termini di estinzione delle azioni o dei diritti esercitabili in conformità con quanto previsto nei contratti o nelle norme applicabili.
- sono stati omessi dati essenziali (ad es. identità del reclamante, oggetto)
- i fatti riportati nel reclamo non si riferiscono a operazioni concrete
- costituisce una reiterazione di un reclamo già evaso, presentato dal medesimo cliente con il medesimo oggetto.
- riguarda fatti che sono di competenza di organismi amministrativi, arbitrali o giudiziali, o che sono oggetto di procedimenti già pendenti dinanzi ad essi o per i quali vi sia già stata una pronuncia da parte dei medesimi organismi.

In tali casi l'inammissibilità del reclamo viene comunicata al soggetto reclamante, il quale è concesso un ulteriore periodo di **10 giorni** per presentare eventuali sue controdeduzioni; scaduto tale termine senza che la situazione sia mutata al cliente verrà comunicata la decisione finale.

La gestione operativa dei reclami Banca Etica, per cui è stato stipulato un apposito contratto di assistenza con l'outsourcer **RSI (Rural Servicios Informaticos)**, prevede i seguenti passaggi operativi successivi alla notifica:

- l'operatore dell'Oficina di Bilbao o degli uffici di Barcelona e Madrid inoltra immediatamente il reclamo al Responsabile SAC;
- qualora non fosse chiara l'identità del reclamante oppure i fatti oggetto del reclamo, tali informazioni ulteriori potranno essere richieste al reclamante **entro 10 giorni**, con avvertimento che la loro mancata ricezione da parte di Banca Etica comporterà l'archiviazione della pratica. Ciò non esclude comunque la possibilità che il soggetto interessato che non abbia rispettato tale termine, possa successivamente presentare reclamo avente ad oggetto gli stessi fatti.
- Il Servizio de Atención al Cliente, aperta la pratica, con il supporto delle unità organizzative coinvolte inizia l'attività istruttoria.
- il Responsabile SAC, all'atto della ricezione inoltra il reclamo in questione, corredato di copia della documentazione a disposizione della succursale, a RSI all'indirizzo di posta elettronica rsicia@cajarural.com e contestualmente anche all'Ufficio Reclami di Banca Etica all'indirizzo reclami@bancaetica.com oppure reclami@pec.bancaetica.it.

- RSI provvede a predisporre la risposta da inviare alla clientela, che sarà sottoposta alla firma della Responsabile SAC, previa informazione all'Ufficio Reclami di Banca Etica;
- La risposta deve essere trasmessa al soggetto reclamante **entro 60 giorni** dalla ricezione del reclamo o dalla ricezione delle ulteriori informazioni necessarie richieste e va notificata **entro 10 giorni** dalla sua data, per iscritto o per mezzo di strumenti informatici, elettronici o telematici a seconda di quanto espressamente richiesto dal reclamante oppure, in assenza di tali indicazioni espresse, replicando la modalità utilizzata dallo stesso. Essa deve ben motivata e contenere conclusioni chiare determinate sulla base delle clausole contrattuali, delle norme di trasparenza e tutela della clientela, delle buone prassi e usi finanziari.
- Il Responsabile SAC informa della conclusione del procedimento il Direttore della succursale.
- La documentazione completa relativa al reclamo va conservata in apposito archivio presso il Servizio de Atención al Cliente.

Il Responsabile SAC presenta una relazione annuale sui reclami ricevuti, predisposta da RSI, al Consiglio di Amministrazione di Banca Etica entro il primo trimestre di ogni anno.

E' previsto un termine massimo di **60 giorni** per rispondere al reclamo, così che se dopo la scadenza di tale termine non è stato fornito un riscontro oppure se esso non è considerato soddisfacente dal reclamante, costui potrà rivolgersi a:

- **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**
Calle Alcalá 48, 28014 Madrid
- **Servicio de Reclamaciones de la CNMV – Comisión Nacional del Mercado de Valores**
Miguel Ángel 11, 28010 Madrid
- **Servicio de Reclamaciones de la DGSFP – Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**
Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid

Publicità

Banca Etica deve informare adeguatamente la clientela sul diritto di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario e sulle procedure di ricorso, nonché mettere a disposizione della clientela un apposito documento riguardante l'accesso all' Arbitro Bancario Finanziario (la **Guida Pratica**), di cui il Cliente ha diritto di portare con sé una copia gratuita (Allegato 3).

Banca Etica deve altresì pubblicizzare l'istituzione ed i recapiti del proprio Ufficio Reclami.

Presso i locali aperti al pubblico sono inoltre a disposizione dei clienti le "Guide alla soluzione delle controversie", che illustrano i possibili percorsi da intraprendere per la risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Banca Etica e Cliente, a seconda del proprio caso specifico.

Nel dettaglio vengono fornite tutte le principali informazioni dei tre maggiori Organismi competenti in materia: Arbitro Bancario Finanziario, Conciliatore Bancario Finanziario e Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob.

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)
- Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento
- Regolamento Ufficio Reclami di Banca Etica
- Rendiconti annuali sull'attività di gestione dei reclami, corredati dai relativi dati.
- Il collegamento ipertestuale al sito dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) www.acf.consob.it

N.B.: Il ricorso all'Ufficio Reclami e all'Arbitro Bancario Finanziario 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> sonopubblicati:

- i recapiti del servizio stesso
- il *Reglamento para la Defensa del Cliente* (Allegato 3)
- 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

In breve

RECLAMI - ITALIA			RECLAMI - SPAGNA		
Ufficio Reclami Via N. Tommaseo 7, 35131 Padova e-mail: reclami@bancaetica.com PEC: reclami@pec.bancaetica.it Fax: 049.7399768 Responsabile: Emilio Fabbiani			Servicio de Atención al Cliente Calle Santa Maria, 9, 48005, Bilbao e-mail: sac@fiarebancaetica.coop Tel.:0034944153496 Fax: 0034944154296 Responsable: Susi Baraldi		
TIPOLOGIA	MODALITA' DI PRESENTAZIONE	TEMPI DI RISPOSTA	TIPOLOGIA	MODALITA' DI PRESENTAZIONE	TEMPI DI RISPOSTA
ORDINARI	invio all'Ufficio Reclami con racc. A/R, PEC, posta ordinaria, mail, fax o allo sportello	30 giorni	ORDINARI	invio al SAC in forma scritta o per mezzo di strumenti informatici o telematici	60 giorni
PRIVACY		15 giorni			
SERVIZI DI INVESTIMENTO		60 giorni			
CRIF		15 giorni			
CENTRALE RISCHI BANCA D'ITALIA		30 giorni			
BONIFICI TRANSFRONTALIERI		30 giorni			
ASSICURAZIONI		45 giorni			
FONDI PENSIONE		45 giorni			
ORGANISMI SUPERIORI E SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE - ITALIA			ORGANISMI SUPERIORI E SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE - SPAGNA		
Banca d'Italia			Servicio de Reclamaciones del Banco de España		
Arbitro Bancario Finanziario (ABF)			Servicio de Reclamaciones de Comisión del Mercado de Valores		
Conciliatore Bancario Finanziario			Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones		
Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)					
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)					

Servizio Consulenza Legale

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

1. Modulo per il ricorso all'Ufficio Reclami (Allegato 1)
2. Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario – comprendente il modulo per il ricorso (Allegato 2)
3. Regolamento para la Defensa del Cliente (Allegato 3)