



REGOLAMENTO UFFICIO RECLAMI

Documento adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione

Prima stesura: 29/03/2019

1° aggiornamento: 01/10/2020

INDICE

INDICE	3
PREMESSE	4
LA GESTIONE DEI RECLAMI	5
IL RECLAMO IN MATERIA DI PRIVACY	9
IL RECLAMO IN MATERIA DI SEGNALAZIONI IN CRIF E CENTRALE RISCHI BANCA D'ITALIA	10
IL RECLAMO IN MATERIA DI ASSICURAZIONI E FONDI PENSIONE	14
ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)	17
CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO	21
ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)	23
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	25
PUBBLICITA'	27
IN BREVE	29

PREMESSE

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 clienti stessi;
- 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. Un successo nel recupero di un disservizio può rendere i clienti insoddisfatti ancora più soddisfatti rispetto ai clienti già appagati dal prodotto o servizio ricevuto;
- migliorare la qualità del servizio assumendo che la comprensione dei reclami rappresenta un valore organizzativo importante per lo sviluppo della banca.

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, il cliente potrà

presentare un reclamo nelle forme dovute.

A tal proposito, è istituito l'**Ufficio Reclami di Banca Etica**, presso l'Ufficio 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 l'Avv. Emilio Fabbiani.

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

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**.

A norma del provvedimento di Banca d'Italia "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", si deve intendere per "**cliente**", il soggetto che **ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato 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.

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.

Per le operazioni di factoring, si considera cliente 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 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 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** al n. 049.7399768.

Il reclamo deve avere **forma scritta** e qualora il cliente ne presentasse uno in forma orale, 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 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.

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 **termini di risposta**:

- **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 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 e/o posta elettronica o PEC, 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.

¹ Se, 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.

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**, si osserva quanto disposto dall'articolo 90 Libro IV Parte II del Regolamento Intermediari adottato dalla Consob con delibera n.20307 del 15.02.2018 che rimanda all'articolo 26 del Regolamento UE 2017/565².

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

Nella gestione del reclamo viene data particolare attenzione alla relazione con la rete commerciale e con le funzioni aziendali che sono coinvolte nella gestione del reclamo

² Articolo 26 - Trattamento dei reclami - (Articolo 16, paragrafo 2, della direttiva 2014/65/UE)

1. Le imprese di investimento istituiscono, applicano e mantengono politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti.

Le imprese di investimento tengono una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli.

La politica di trattamento dei reclami fornisce informazioni chiare, accurate e aggiornate in merito al processo di trattamento dei reclami. Tale politica è avallata dall'organo di gestione dell'impresa.

2. Le imprese di investimento pubblicano i dettagli del processo da seguire per il trattamento di un reclamo.

Tali dettagli includono informazioni sulla politica di trattamento dei reclami e i dati di contatto della funzione preposta al trattamento dei reclami. Le informazioni sono fornite ai clienti o potenziali clienti, su loro richiesta, o al momento della registrazione di un reclamo. Le imprese di investimento consentono ai clienti e potenziali clienti di presentare i reclami gratuitamente.

3. Le imprese di investimento istituiscono una funzione preposta al trattamento dei reclami responsabile delle indagini relative ai reclami. Tale funzione può essere svolta dalla funzione di controllo della conformità.

4. Quando trattano un reclamo, le imprese di investimento comunicano con i clienti o potenziali clienti in modo chiaro e in un linguaggio semplice e di facile comprensione e rispondono al reclamo senza indebiti ritardi.

5. Le imprese di investimento comunicano ai clienti o potenziali clienti quale sia la posizione assunta dall'impresa riguardo al reclamo e li informano in merito alle opzioni a loro disposizione, inclusa l'eventuale possibilità di rinviare il reclamo a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (organismo ADR) ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1, lettera h), della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa

delle controversie dei consumatori o l'eventuale possibilità per il cliente di intentare una causa civile.

6. Le imprese di investimento forniscono informazioni sui reclami e sul trattamento dei reclami alle autorità competenti interessate e, laddove applicabile ai sensi del diritto nazionale, a un organismo ADR.

7. La funzione di controllo della conformità delle imprese di investimento analizza i dati sui reclami e sul trattamento dei reclami per assicurare che tutti i rischi o problemi siano individuati e affrontati.

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.

IL RECLAMO IN MATERIA DI PRIVACY

Con riguardo alla **Privacy**, la fonte normativa 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 ed in specie a quanto disposto dagli articoli da 15 a 17, ogni interessato potrà richiedere al Titolare del trattamento le informazioni di cui ha diritto con onere di quest'ultimo di rispondere nel termine ivi fissato potendo l'interessato, in caso ciò non avvenisse, procedere ad inoltrare un reclamo direttamente all'Autorità Garante. In particolare, in base all'articolo 15 del citato regolamento, 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 in questione;
- 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) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- e) l'esistenza del 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;
- f) il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo;
- 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.**

In conformità a quanto previsto dall' Art. 12 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 ovvero se la risposta all'istanza 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 medesimo Regolamento europeo.

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

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.

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 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 disagi e, saldando tempestivamente i pagamenti il cliente, può evitare 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.

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 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 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 IN MATERIA DI 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 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

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 "La gestione dei reclami" e rivolgendosi al medesimo **Ufficio Reclami di Banca Etica** i cui riferimenti sono riportati nella sezione "Premesse".

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 – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.

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.

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 incompleta 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.

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.**

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 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.

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**³. 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**⁴.

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**⁵. Se non rimane soddisfatto neanche delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.

A far data dall'**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;

³ In 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.

⁴ A 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.

⁵ Resta ferma la possibilità, in caso di travalicamento di tale termine, di presentare un nuovo reclamo.

- 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**⁶.

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 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 complessità⁷; 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

⁶ La 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.

⁷ Rientrano 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.

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.

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 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 www.conciliatorebancario.it oppure scrivere all'indirizzo email associazione@conciliatorebancario.it.

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

Il 3 giugno 2016 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 attraverso il sito web dell'ACF - <https://www.acf.consob.it/>. Occorre registrarsi al sito e, ottenute le credenziali, accedere all'area riservata e proporre il ricorso.

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 l'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 predispose 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 arbitrari 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.

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Il Servizio 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.

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 Servizio 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 Servizio 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

Il SAC per ragioni di omogeneità nelle procedure interne è collegato all'Ufficio Reclami italiano presidiandone l'attività: pur non entrando nelle decisioni autonome adottate dal SAC secondo il Regolamento che lo disciplina in conformità alla normativa del Banco de España, l'Ufficio Reclami italiano è in costante collegamento con il suo omologo spagnolo e contribuisce alla circolazione delle informazioni relative ai reclami presentati all'interno della struttura organizzativa della banca.

La gestione operativa dei reclami vede l'intervento di outsourcer esterno, la società **RSI (Rural Servicios Informaticos)**, che coadiuva il SAC nella fase di istruttoria dei reclami. L'iter di gestione dei reclami prevede, in sintesi, i seguenti passaggi operativi successivi alla notifica:

- i colleghi delle sedi spagnole inoltrano immediatamente il reclamo ricevuto 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 Servicio 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 ;

- a seguito delle attività istruttorie svolte il responsabile del SAC invia una circostanziata risposta al cliente informando anche l'Ufficio Reclami italiano e la struttura operativa nelle funzioni che si ritengono interessate al miglioramento dei processi interni;
- 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.
- 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 della Banca 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.

PUBBLICITA'

Banca Etica informa adeguatamente la clientela sul diritto di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario e sulle procedure di ricorso, nonché mette a disposizione della clientela un apposito documento riguardante l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario (la **Guida "ABF in parole semplici"**), di cui il Cliente ha diritto di portare con sé una copia gratuita (Allegato 2).

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

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

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 Ufficio Reclami di Banca Etica
- 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 .

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> sono pubblicati:

- 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

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 ATENCIONA AL CLIENTE Calle Santa Maria, 9, 48005, Bilbao e-mail: ac@fiarebancaetica.coop Tel.: 0034944153496 Fax: 0034944154296 Responsabile: Susi Baraldi		
TIPOLOGIA	MODALITA' DI PRESENTAZIONE	TEMPI DI RISPOSTA	TIPOLOGIA		
ORDINARI	invio all'Ufficio Reclami con racc. A/R, PEC, posta ordinaria, mail, fax o allo sportello	60 giorni	ORDINARI	invio al SAC in forma scritta o per mezzo di strumenti informatici o telematici	60 giorni
SERVIZI DI INVESTIMENTO		60 giorni			
ASSICURAZIONI		45 giorni			
FONDI PENSIONE		45 giorni			
CENTRALE RISCHI BANCA D'ITALIA		30 giorni			
PRIVACY		30 giorni			
SERVIZI DI PAGAMENTO		15 giorni lav			
CRIF		15 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 Comisiòn del Mercado de Valores		
Conciliatore Bancario Finanziario			Servicio de Reclamaciones de la Direcciòn 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 "ABF in parole semplici" – con annesso il modulo per il ricorso (Allegato 2)
3. Regolamento para la Defensa del Cliente (Allegato 3)