

## INFORMATIVA SULLE PROCEDURE DI RECLAMO E SULLE FORME DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per eventuali contestazioni in merito alle relazioni intrattenute con la Banca, il Cliente può presentare un **reclamo** alla stessa, rivolgendosi all'Ufficio Reclami, secondo le seguenti modalità:

- mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente alla Filiale di riferimento;
- compilando l'apposito modulo disponibile presso la Filiale e gratuitamente scaricabile dal sito internet della Banca;
- inoltrando il reclamo a mezzo:
  - raccomandata A/R, all'indirizzo: **Banca del Veneto Centrale – Ufficio Reclami, Via Ponte di Costozza n. 12, 36023 Longare (VI);**
  - fax indirizzato all'Ufficio Reclami, al numero: **0444/214271;**
  - posta elettronica, all'indirizzo: **reclami@bancavenetocentrale.it;**
  - posta elettronica certificata, all'indirizzo: **reclami@pec.bancavenetocentrale.it.**

L'Ufficio Reclami provvede ad evadere la richiesta entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ovvero:

- **15 giorni** lavorativi se il reclamo è relativo alla **prestazione di servizi di pagamento** di cui alla direttiva PSD; Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- **60 giorni** di calendario per i reclami aventi ad oggetto i **servizi bancari e finanziari;**
- **45 giorni** per i reclami relativi all'attività di **intermediazione assicurativa** (a eccezione dei reclami inerenti il collocamento di polizze e operazioni di cui ai rami III e V del d.lgs. n. 209/2005 - cd. "prodotti finanziari-assicurativi" – sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, a cui la Banca è tenuta a rispondere entro il termine di 60 giorni);
- **60 giorni** per i reclami riguardanti la prestazione di **servizi di investimento.**

\*\*\*

Se il Cliente **non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto risposta entro i termini fissati per legge**, può:

- esperire la **procedura di mediazione** innanzi all'organismo **Conciliatore Bancario Finanziario** (per maggiori informazioni consultare la guida e il regolamento messi a disposizione presso le Filiali e nella sezione "Reclami" del sito web della Banca, [www.bancavenetocentrale.it](http://www.bancavenetocentrale.it), nonché il sito web del Conciliatore, [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) oppure presso **uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia**, previo accordo tra le parti e con l'assistenza di un avvocato;

**oppure**

- ricorrere ad un **sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie** che, a seconda dell'oggetto della controversia, potrà essere l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), come di seguito specificato:

#### **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)**

**Oggetto della controversia:** prestazione di servizi bancari e finanziari (quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali) e attività di intermediazione assicurativa (a eccezione delle controversie inerenti il collocamento di polizze e operazioni di cui ai rami III e V del d.lgs. n. 209/2005 - cd. "prodotti finanziari-assicurativi" – sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, per le quali la competenza spetta all'ACF) da parte della Banca.

**Limiti di importo:** controversie di valore fino a 200.000 euro o senza limiti di importo, se si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

**Ulteriori casi di esclusione:** l'ABF non può decidere quando la controversia:

- riguarda servizi e attività di investimento oppure beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- è già all'esame dell'autorità giudiziaria,
- è già all'esame di arbitri o conciliatori,
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

**Termini di presentazione del ricorso:** decorsi almeno 60 giorni dalla presentazione del reclamo e, al massimo, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo (altrimenti dovrà presentare prima un nuovo reclamo).

**Modalità di presentazione del ricorso:** on-line sul sito web dell'ABF [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), via posta, fax o PEC, alla Segreteria tecnica territorialmente competente (presso le Filiali di Milano, Roma, Napoli, Torino, Bologna, Bari, Palermo) o ad una qualunque delle Filiali della Banca d'Italia; oppure a mano, presso una delle Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla Segreteria tecnica territorialmente competente.

**Costo del ricorso:** 20 euro di contributo spese che, in caso di accoglimento anche solo parziale, sono rimborsati dalla Banca al cliente.

**Tempistiche di risposta:** 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni della Banca, che deve presentarle entro 30 giorni dal momento in cui riceve comunicazione del ricorso all'ABF (o 45 giorni se la Banca aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario).

**Per maggiori informazioni:** consultare l'apposita guida messa a disposizione presso le Filiali e nella sezione "Reclami" del sito web della Banca ([www.bancavenetocentrale.it](http://www.bancavenetocentrale.it)), nonché il sito web dell'ABF [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, oppure contattare il numero Verde 800.196969.

#### **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)**

**Oggetto della controversia:** violazione da parte della Banca degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza relativamente a:

- prestazione di servizi di investimento (negoiazione per conto proprio, esecuzione di ordini per conto dei clienti, ricezione e trasmissione di ordini, sottoscrizione e/o collocamento di strumenti finanziari, gestione di portafogli, consulenza in materia di investimenti);
- distribuzione di prodotti finanziari-assicurativi, ovvero polizze Unit-linked e Index-linked (Ramo III) e prodotti finanziari di capitalizzazione (Ramo V), sottoscritti dopo il 1° luglio 2017.

**Limiti di importo:** controversie che implicano la richiesta alla Banca di somme di denaro fino a 500.000 euro.

**Ulteriori casi di esclusione:** sono escluse dalla competenza dell'Arbitro controversie inerenti danni che:

- non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza sopra richiamati;
- non hanno natura patrimoniale.

**Termini di presentazione del ricorso:** decorsi almeno 60 giorni dalla presentazione del reclamo e, al massimo, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro (09/01/2017), entro un anno da tale data (altrimenti dovrà presentare prima un nuovo reclamo).

**Modalità di presentazione del ricorso:** on-line, attraverso il sito web

**Costo del ricorso:** gratuito.

**Tempistiche di risposta:** 90 giorni dalla chiusura del fascicolo.

**Per maggiori informazioni:** consultare l'apposita guida messa a disposizione presso le Filiali e nella sezione "Reclami" del sito web della Banca ([www.bancavenetocentrale.it](http://www.bancavenetocentrale.it)), nonché il sito web dell'ACF [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

\*\*\*

Solo dopo aver esperito una procedura di mediazione o aver presentato ricorso a un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie, il Cliente, qualora dovesse ritenersi ancora insoddisfatto, potrà rivolgersi al **giudice ordinario**.

\*\*\*

In ogni caso, il Cliente potrà interessare l'**Autorità di vigilanza** di settore competente, a seconda dell'oggetto della controversia, come di seguito specificato:

#### **BANCA D'ITALIA**

Il cliente che intende segnalare un **comportamento irregolare o scorretto da parte della Banca** può presentare un **esposto in Banca d'Italia**, compilando l'apposito modulo messo a disposizione dall'Autorità nel proprio sito web e inviandolo a mezzo posta ordinaria, fax, consegna a mani, e-mail da casella di posta elettronica certificata (PEC), e-mail da casella di posta elettronica convenzionale, sottoscritta con firma qualificata o digitale certificata.

**Per maggiori informazioni:** consultare il sito web [www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti](http://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti).

#### **CONSOB**

Il cliente che intende segnalare comportamenti non corretti o non trasparenti della Banca nella prestazione di un **servizio d'investimento** (ad es. collocamento di un'obbligazione, gestione patrimoniale, esecuzione di un ordine di vendita di un titolo, ecc.) può presentare un **esposto alla Consob**, all'attenzione della Divisione Tutela del Consumatore Ufficio *Consumer Protection*, mediante:

- la procedura disponibile sul sito istituzionale al link: <http://www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti>
- posta elettronica certificata all'indirizzo: [consob@pec.consob.it](mailto:consob@pec.consob.it);
- posta ordinaria all'indirizzo: Via G.B Martini, 3 - 00198 ROMA;
- fax ai numeri: 06 8416703 - 06 8417707.

**Per maggiori informazioni:** consultare il sito web [www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti](http://www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti).

#### **IVASS**

Solo dopo aver presentato alla Banca un reclamo attinente l'**attività di intermediazione assicurativa**, il cliente, qualora non sia soddisfatto dell'esito del reclamo stesso o non abbia ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può **rivolgersi all'IVASS** (a eccezione dei reclami concernenti il collocamento di polizze e operazioni di cui ai rami III e V del d.lgs. n. 209/2005 - cd. "prodotti finanziari-assicurativi" – sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, in quanto di competenza della Consob), Servizio Vigilanza Intermediari, compilando l'apposito modulo messo a disposizione dall'Autorità nel proprio sito web e inviandolo mediante:

- posta elettronica certificata: tutela.consumatore@pec.ivass.it
- fax al numero: 06.42133206
- posta ordinaria all'indirizzo: Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma

**Per maggiori informazioni:** consultare il sito web [www.ivass.it/ivass cms/docs/F4923/guida\\_reclami.pdf](http://www.ivass.it/ivass/cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf).

#### **COVIP**

Se la contestazione riguarda la trasparenza e le modalità di offerta al pubblico di **forme pensionistiche complementari** (ramo VI) il cliente può presentare un **esposto alla COVIP**, via Arcione 71, 00187 – Roma.

**Per maggiori informazioni:** consultare il sito web [www.covip.it/wp-content/uploads/GuidaEspostiAgg\\_20140808b.pdf](http://www.covip.it/wp-content/uploads/GuidaEspostiAgg_20140808b.pdf).

\*\*\*

In ogni caso, il Cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – attivare una procedura di **mediazione** finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** (per maggiori informazioni consultare la brochure e il regolamento messi a disposizione presso le Filiali e nella sezione "Reclami" del sito web della Banca, [www.bancavenetocentrale.it](http://www.bancavenetocentrale.it), nonché il sito web del Conciliatore, [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) oppure presso **uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia**, previo accordo tra le parti.

Per consultare e scaricare le **Guide ABF e ACF**, la documentazione e il **rendiconto** attività gestione reclami e i moduli reclamo, clicca su Punto Trasparenza del sito della Banca e nei totem presso le filiali.