

Reclami

Banca Centro Emilia presta grande attenzione ai rapporti con la clientela, cercando di improntarli alla massima correttezza e trasparenza. Nel caso in cui si verificano motivi di insoddisfazione per il cliente, tutti gli uffici della Banca sono impegnati a dare la loro disponibilità per esaminare i problemi sottoposti ed a fornire chiarimenti.

Presentazione del reclamo alla banca

Nel caso Lei debba contestare alla banca un suo comportamento o un'omissione, un primo contatto si avrà con la propria filiale o con il proprio consulente di riferimento, al fine di pervenire ad una possibile soluzione in via semplificata della contestazione.

Nel caso tale contatto non dovesse dare l'esito sperato, Lei potrà presentare reclamo scritto all'indirizzo sotto indicato, con una delle seguenti modalità:

- lettera ordinaria o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno al seguente indirizzo:
Banca Centro Emilia - Ufficio Reclami
- Via Statale,39 - 44042 Corporeno (Ferrara)
- posta elettronica ordinaria
ufficio.reclami@bancacentroemilia.it
- posta certificata
segreteria@postacer.bancacentroemilia.it

Il reclamo dovrà contenere almeno l'indicazione completa dei dati anagrafici di chi lo presenta e una chiara descrizione del motivo del reclamo, Esso dovrà essere debitamente sottoscritto dal reclamante o, se rappresentato, da rappresentante e rappresentato.

Il 12 agosto 2020 Banca d'Italia ha emanato le nuove disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, che hanno modificato i tempi massimi di risposta da parte degli intermediari ai reclami presentati dalla clientela. Rimangono invece invariati i termini per il riscontro ai reclami relativi ai servizi di investimento ed all'attività di distribuzione di polizze assicurative.

Pertanto, in conformità a quanto previsto dall'autorità di vigilanza, a partire dal 1° ottobre 2020, la Banca deve rispondere:

- entro 15 giornate lavorative dalla ricezione, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento. 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 la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- entro 45 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a polizze assicurative collocate dalla Banca in qualità di intermediario assicurativo;
- entro 60 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari;
- entro 60 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento

Sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Qualora la risposta fornita dalla nostra Banca non fosse per Lei soddisfacente o se non avesse ricevuto

risposta entro il termine previsto, sarà possibile adire a:
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

In alternativa ci si può rivolgere a:

- Conciliatore Bancario Finanziario.

Per controversie in tema di prodotti finanziari e di prestazione di servizi di investimento, si può rivolgere a:

- ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie)

Per controversie in materia di polizze assicurative si può rivolgere a:

- Ivass



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO (ABF), con una articolazione territoriale ripartita su diversi Collegi, istituiti presso le sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma, Napoli, Torino, Bologna, Bari e Palermo

L'ABF è un sistema di risoluzione delle controversie tra i Clienti e le Banche gestito da Banca d'Italia. Dal 15 ottobre 2009 sostituisce l'Ombudsman Bancario, gestito da ABI, nella gestione stragiudiziale delle controversie.

L'ABF ha cognizione in merito a:

- accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore;
- corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo purché di importo non superiore a 100.000 €;
- controversie sottoposte a procedura conciliativa fallita;
- controversie relative a operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2007.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito internet <http://www.arbitrobancariofinanziario.it>

Dal 5 febbraio 2018 è attivo il Portale dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che consentirà ai clienti di servizi bancari, finanziari e di pagamento (ricorrenti) di trasmettere e gestire i ricorsi interamente online. Il Portale è uno strumento semplice e interattivo che assiste gli utenti nell'invio del ricorso tramite un'apposita procedura guidata e consente di gestire tutte le fasi della procedura.

Per presentare un ricorso online all'ABF, i clienti di servizi bancari, finanziari e di pagamento dovranno prima registrarsi al Portale tramite il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

La presentazione del ricorso in modalità cartacea sarà consentita soltanto nei seguenti casi:
a. fino al 5 agosto 2018, se il ricorrente non è assistito da un professionista, persona di fiducia o da un'associazione di categoria;

b. fino al 30 giugno 2019, se il ricorrente, anche se assistito da un professionista, persona di fiducia o da un'associazione di categoria, intende presentare ricorso nei confronti di:

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

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



CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure, 54, tel. 06/674821.

·Il Conciliatore Bancario Finanziario segue:

- le controversie in materia di diritto societario, di intermediazione finanziaria ed in materia bancaria e creditizia, in particolare rapporti in materia di intermediazione mobiliare da chiunque gestita, servizi e contratti di investimento, ivi compresi servizi accessori, fondi di investimento, gestione collettiva del risparmio e gestione accentrata di strumenti finanziari, vendita di prodotti finanziari.
- le controversie promosse da una banca nei confronti di altra banca ovvero da o contro associazioni rappresentative di consumatori o camere di commercio.
- vertenze attinenti a materie diverse da quelle predette, e in generale attinenti ai rapporti contrattuali fra intermediari e clientela quando la composizione della vertenza è promossa dal cliente nei confronti dell'intermediario e viceversa.

Condizioni per il ricorso:

Non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono limiti di controvalore.

La documentazione è disponibile sul sito internet www.conciliatorebancario.it.



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Banca Centro Emilia ha aderito all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito "Arbitro") in ottemperanza a quanto previsto dall' art. 2 comma 5-bis del D.lgs. n. 179/2007.

La data di avvio di operatività dell'Arbitro è stata fissata al 9.1.2017.

L'Arbitro è un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, istituito da CONSOB con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, al quale possono essere sottoposte le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF (ossia nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE

n. 524/2013 (controversie concernenti contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra un professionista ed un consumatore residenti nell'Unione Europea).

Non rientrano nell'ambito di competenza dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00.

L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti termini ridotti per giungere a una decisione.

Il ricorso può essere proposto esclusivamente dall'investitore al dettaglio quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

=> non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

=> sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca e lo stesso non sia stato accolto, in tutto o in parte, dalla Banca oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;

=> non sia decorso più di un anno dalla presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro (9.1.2017), entro un anno da tale data.

Le modalità di predisposizione ed invio del ricorso da parte dell'investitore sono disponibili sul sito web dell'Arbitro (www.acf.consob.it).

Per i primi due anni dall'avvio dell'operatività dell'Arbitro (fino al 9.1.2019), la Consob ha stabilito che gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori ovvero di un procuratore, possono presentare il ricorso all'Arbitro e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito web dell'Arbitro.

Si precisa che il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'Arbitro è irrinunciabile ed è sempre esercitabile anche nell'ipotesi che siano presenti nei contratti clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale.

Tutti i reclami ricevuti dalla Banca verranno valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro e, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, verranno fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro.



E' l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni. All'IVASS si possono presentare reclami relativi a:

- polizze assicurative di qualsiasi natura (r.c.auto, assicurazioni sulla vita, assicurazioni danni, etc.etc), relativamente al mancato rispetto delle norme dettate dal codice della assicurazioni private;
- contratti conclusi da soggetti consumatori a distanza (tramite Internet, il telefono, il fax, etc.) relativamente al mancato rispetto delle regole dettate dal codice del consumo sull'informazione precontrattuale e sul diritto di recesso;
- reclami già' presentati alle compagnie di assicurazione e che non hanno avuto risposta entro 45 giorni o che hanno ricevuto risposta ritenuta insoddisfacente.

Questo il link al sito Ivass per l'invio dei reclami

http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf