

PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

La Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., così come il Gruppo omonimo, è da sempre attenta alle esigenze dei propri Clienti e pone particolare cura alla relazione con la clientela, con l'intento di offrire un servizio adeguato alle esigenze di tutti gli utenti.

Nonostante l'impegno profuso da tutte le strutture della Banca è tuttavia possibile che il Cliente ritenga di aver ricevuto un servizio non in linea con le proprie aspettative. In tal caso può rivolgersi alla filiale di competenza per evidenziare gli elementi alla base dell'insoddisfazione e consentire alla Banca di porre in essere le attività necessarie, con il duplice intento di fornire all'interessato una rapida risposta ed acquisire elementi utili per il costante miglioramento dei processi aziendali.

La Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. ha inoltre istituito da tempo sul proprio sito internet il "Servizio Clienti" che risponde al numero verde 800.99.80.60 attivo da alcuni anni e che permette di richiedere informazioni, esprimere suggerimenti o segnalare eventuali disservizi, con uno strumento veloce e di facile utilizzo; anche il Servizio Clienti si pone l'obiettivo di rilevare eventuali criticità che possono emergere tra il Cliente e la Banca, risolvere possibili cause di abbandono e raccogliere suggerimenti utili per migliorare il servizio erogato, nella convinzione che la collaborazione del Cliente sia essenziale per una costante crescita della qualità dell'offerta. La segnalazione da parte della clientela di possibili criticità rappresenta infatti un valore aggiunto nella misura in cui viene gestita con la necessaria attenzione e competenza.

Nel caso in cui, con gli strumenti segnalati ed in particolare con la collaborazione della filiale di riferimento, non sia stato possibile trovare una soluzione ritenuta soddisfacente, il Cliente ha la possibilità di inoltrare alla Banca un reclamo in forma scritta. Di seguito si forniscono indicazioni sulla gestione dei reclami indirizzati alla Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. e sugli strumenti a disposizione della clientela per la risoluzione delle eventuali controversie.

Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela

In linea con quanto previsto dalle disposizioni impartite dalla Banca d'Italia, dalla Consob e dall'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) la Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. ha predisposto una specifica procedura per la trattazione dei reclami della clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, di quelli relativi ai servizi di investimento, secondo quanto previsto combinato disposto dell'art. 90 del nuovo Regolamento Intermediari (Delibera 20307 del 15 febbraio 2018) e dell'art. 26 del Regolamento (UE) 2017/565 rubricato "Trattamento dei reclami", nonché dei reclami in materia di intermediazione assicurativa per comportamento dell'intermediario (la Banca), incluso il comportamento dei dipendenti e collaboratori, secondo quanto disposto dal Regolamento IVASS n. 24/2008 e successive modifiche.

L'incarico di Referente della gestione dei reclami è attribuito al Responsabile dell'Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela, organicamente inserito all'interno del Servizio Compliance.

Tale Ufficio, per propria natura e collocazione organizzativa, è indipendente dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi. L'Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela è stato incaricato di seguire tutta la procedura per l'evasione delle richieste pervenute nel rispetto delle modalità stabilite dal Consiglio di Amministrazione, garantendo l'equo trattamento dei clienti interessati dai reclami, la formazione del personale addetto, la tenuta del registro dei reclami ricevuti, la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

I Clienti interessati possono presentare al predetto Ufficio un apposito reclamo scritto con le seguenti modalità:

- lettera inviata per posta ordinaria con busta affrancata od a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento;
- fax;
- posta elettronica ordinaria;
- posta elettronica certificata;
- consegna del documento allo sportello con cui vengono intrattenuti i rapporti, che ne rilascerà ricevuta.

Qualora sia presentato tramite un terzo delegato, il reclamo dovrà essere corredato da idonea procura. Il reclamo e l'eventuale procura dovranno essere sottoscritti con firma autenticata o con firma digitale, ovvero con firma autografa (in tale ultimo caso, al reclamo dovrà essere allegata copia di un documento di riconoscimento del cliente in corso di validità).

I recapiti dell'Ufficio Reclami sono i seguenti:

- **Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. – Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela**
Piazza Libertà, 23 - 14100 ASTI
- Fax 0141.393134
- E-mail: reclami@bancadiasti.it
- PEC: reclami@pec.bancadiasti.it

Per quanto attiene l'attività di intermediazione assicurativa, i Clienti hanno inoltre la facoltà di inoltrare reclamo per iscritto all'Impresa Assicurativa preponente in relazione alla gestione delle polizze o dei sinistri, ai seguenti recapiti:

COMPAGNIA	RECAPITO
ZURICH Insurance PLC Rappresentanza Generale per l'Italia: Ufficio Gestione Reclami	<ul style="list-style-type: none">• Via Benigno Crespi, 23 – 20159 Milano• Fax 02.2662.2243• E-mail: reclami@zurich.it• PEC: reclami@pec.zurich.it
ZURICH Investments Life S.p.A. Servizio Clienti	<ul style="list-style-type: none">• Via Benigno Crespi, 23 – 20159 Milano• Fax 02.2662.2243• E-mail: reclami@zurich.it• PEC: reclami@pec.zurich.it
BIPIEMME VITA S.p.A. Gestione Reclami	<ul style="list-style-type: none">• Via del Lauro, 1 - 20121 Milano• Fax 02.85.96.44.40• E-mail: reclami@bpmvita.it• PEC: bi piemmevita@pec.it
CHUBB European Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none">• Via Fabio Filzi, 29 – 20124 Milano• Fax 02.27095.430• E-mail: ufficio_reclami@chubb.com

COFACE ASSICURAZIONI SPA Rappresentanza Generale per l'Italia - Servizio Gestione Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Lorenteggio 240 20147 Milano • Fax 02.48335895 • E-mail: reclami@coface.com
AXA MPS Assicurazioni Vita S.p.A. Ufficio Gestione Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Aldo Fabrizi, 9 – 00128 ROMA • Fax 06.51760323 • E-mail: reclami.vita@axa.it • PEC: reclamiivassamav@legalmail.it
AIG EUROPE S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia Servizio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Piazza Vetra, 17 – 20123 Milano • Fax 02.3690222 • E-mail: servizio.reclami@aig.com
COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI spa	<ul style="list-style-type: none"> • Via Marco Ulpio Traiano, 18 – 20149 Milano • Fax 02.39717001 • E-mail: benvenutitaliana@italiana.it
METLIFE EUROPE D.A.C. Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via A. Vesalio, 6 – 00161 ROMA • Fax 06.49216300 • E-mail: reclami@metlife.it
MAPFRE ASISTENCIA S.A. Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Strada Trossi, 66 – Verrone (BI) • Telefax 015.2558156 • E-mail: ufficio.reclami@mapfre.com • PEC: ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it
GROUPAMA ASSICURAZIONI S.p.A. Servizio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Viale Cesare Pavese, 385 – 00144 ROMA • Fax 06.80210.979 • E-mail: reclami@groupama.it
CNP Caution S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia – Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Bocchetto, 6 - 20123 Milano • Fax 02.72.60.11.51 • E-mail: reclami@cnpitalia.it
CNP Assurance S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia - Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via Bocchetto, 6 - 20123 Milano • Fax 02.72.60.11.51 • E-mail: reclami@cnpitalia.it
AXA ASSICURAZIONI S.p.A. Ufficio Gestione Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Corso Como, 17 - 20154 Milano • Fax: 02 43448103 • E-mail: reclami@axa.it • PEC: reclamiisvapaxa@axa.legalmail.it
HELVETIA ITALIA ASSICURAZIONI S.p.A. Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via G.B. Cassinis 21, - 20139 Milano • Fax 02 5351794 • E-mail: reclami@helvetiaitalia.it

HELVETIA VITA S.p.A. Ufficio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Via G.B. Cassinis 21, - 20139 Milano • Fax 02 5351794 • E-mail: reclami@helvetia.it • PEC: helvetiavita@actaliscertymail.it
NOBIS Compagnia di Assicurazioni S.p.A. Servizio Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Viale Colleoni 21 - 20864 Agrate Brianza (MB) • fax 039/6890432 • E-mail: reclami@nobis.it

In ottemperanza alle disposizioni dell'IVASS, la Banca, nella veste di intermediario di prodotti assicurativi per conto delle Compagnie sopra elencate, sulla base degli accordi commerciali in essere, gestisce i reclami in ambito assicurativo per gli aspetti derivanti dall'attività di intermediazione e trasmette tempestivamente alle Compagnie Assicurative interessate le segnalazioni strettamente di competenza di queste ultime, dandone contestuale notizia al reclamante.

Al fine di ottenere risposte puntuali è nell'interesse del Cliente fornire informazioni il più possibile precise. Il reclamo deve pertanto presentare almeno i seguenti contenuti:

- dati identificativi del Cliente (cognome, nome, luogo e data di nascita, domicilio);
- filiale di riferimento, se presente;
- numero identificativo del rapporto oggetto di reclamo (conto corrente, deposito titoli o altro), se presente;
- una descrizione chiara dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- eventuale recapito telefonico al quale il Cliente può essere contattato, se necessario.

La Banca è tenuta a riscontare per iscritto i reclami entro 60 giorni, se relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari ovvero d'investimento; entro 45 giorni se riferiti a prodotti assicurativi.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere nei 15 giorni per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 giorni operativi.

Qualora il reclamo sia ritenuto fondato, la Banca comunica i tempi entro i quali si impegna a provvedere alla sistemazione della questione; in caso contrario, espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo, precisando al Cliente la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, nel caso in cui il reclamo riguardi servizi bancari e finanziari, ovvero l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (AFC) istituito presso la Consob, qualora il rigetto di reclamo riguardi i servizi di investimento.

Per quanto attiene all'ambito relativo all'intermediazione assicurativa, nel caso di mancato accoglimento del reclamo viene indicata al Cliente la possibilità di presentare reclamo all'IVASS.

La procedura di reclamo non prevede alcun costo a carico della clientela, fatti salvi i costi vivi connessi al mezzo di comunicazione adottato per l'invio del reclamo.

Per eventuali informazioni sulle modalità di presentazione dei reclami è possibile contattare il Servizio Clienti al Numero Verde 800.99.80.60.

Di seguito si illustrano i principali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, alternativi alla giustizia ordinaria e che consentono una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio, ai quali è possibile ricorrere qualora le soluzioni adottate con la gestione del reclamo non incontrino totalmente le attese del Cliente oppure nel caso in cui il Cliente non abbia ricevuto risposta nei termini previsti dalle normative di riferimento.

ABF – Arbitro Bancario Finanziario

L'Arbitro Bancario Finanziario è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, avente natura di organo collegiale indipendente, con caratteristiche di imparzialità. L'Arbitro Bancario Finanziario, a cui la Banca d'Italia fornisce i mezzi per il funzionamento, è strutturato sul territorio nazionale in sette Collegi, competenti in base alla residenza del ricorrente, aventi sede a Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo.

Per l'invio del ricorso sono previste diverse modalità illustrate nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario, disponibile presso le filiali della Banca d'Italia, presso gli sportelli e sul sito della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. E' inoltre possibile accedere, per ulteriori informazioni, al sito dell'Arbitro Bancario Finanziario www.arbitrobancariofinanziario.it.

Per quanto riguarda i costi per adire l'Arbitro Bancario Finanziario, il ricorso prevede a carico del ricorrente un contributo spese di 20 euro, rimborsato dall'intermediario nel caso di accoglimento dello stesso; sono inoltre a carico del Cliente le eventuali spese per la corrispondenza.

Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario dopo aver presentato reclamo alla Banca senza aver ottenuto risposta entro 60 giorni ovvero in caso di risposta ritenuta insoddisfacente.

La decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario, resa secondo le modalità ed i tempi previsti nello specifico Regolamento, sarà adempiuta da parte della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., ferma restando la facoltà per il Cliente e per la Banca di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento, per la tutela dei propri diritti ed interessi.

Di seguito si riportano gli indirizzi dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario:

Arbitro Bancario Finanziario

Segreteria tecnica del Collegio di Milano (competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lombardia, Veneto, Friuli – Venezia Giulia e Trentino Alto Adige)

Via Cordusio, 5, 20123 - Milano

Tel. 02.724241

Fax 02.72424472

E-mail: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: milano@pec.bancaditalia.it

Arbitro Bancario Finanziario

Segreteria tecnica del Collegio di Torino (competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta)

Via Arsenale, 8, 10121 – Torino

Tel. 011.5518590

Fax 011.5518572

E-mail: torino.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: torino@pec.bancaditalia.it

Arbitro Bancario Finanziario

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna (competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Emilia Romagna e Toscana)

Piazza Cavour, 6, 40124 - Bologna

Tel. 051.6430120

Fax 051.6430145

E-mail: bologna.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: bologna@pec.bancaditalia.it

Arbitro Bancario Finanziario

Segreteria tecnica del Collegio di Roma (competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lazio, Umbria, Marche, Abruzzo e per quelli avente domicilio in uno Stato estero)

Via Venti Settembre, 97/e, 00187 - Roma

Tel. 06.47921

Fax 06.479294208

E-mail: roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: romasede@pec.bancaditalia.it

Arbitro Bancario Finanziario

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli (competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Campania e Molise)

Via Miguel Cervantes, 71, 80133 - Napoli

Tel. 081.7975111

Fax 081.7975355

E-mail: napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: napoli@pec.bancaditalia.it

Arbitro Bancario Finanziario

Segreteria tecnica del Collegio di Bari (competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Puglia, Basilicata e Calabria)

Corso Cavour, 4, 70121 – Bari

Tel. 080.5731510

Fax 080.5731533

E-mail: bari.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: bari@pec.bancaditalia.it

Arbitro Bancario Finanziario

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo (competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Sicilia e Sardegna)

Via Cavour, 131/A, 90133 – Palermo

Tel. 091.6074310

Fax 091.6074265

E-mail: palermo.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: palermo@pec.bancaditalia.it

Conciliatore BancarioFinanziario

Il Conciliatore BancarioFinanziario (Associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR) offre diverse modalità per risolvere le questioni che possono insorgere tra Clienti e Banche o intermediari finanziari quali il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario, la mediazione e l'arbitrato.

La mediazione è volta a risolvere una controversia tramite l'intervento di un terzo indipendente rispetto alle parti (il mediatore) con il compito di agevolare un accordo tra le stesse o di formulare una proposta per la risoluzione della controversia.

L'arbitrato è invece una procedura diretta a chiudere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare.

I costi inerenti alla procedura di conciliazione e di arbitrato sono consultabili sul sito dell'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario ed indicate nei testi dei rispettivi Regolamenti.

Ulteriori informazioni sui servizi offerti per la gestione delle controversie possono essere acquisite sul sito dell'Associazione: www.conciliatorebancario.it.

L'indirizzo dell'Associazione è il seguente:

Associazione Conciliatore BancarioFinanziario
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma
Tel. 06.674821
Fax 06.67482250
E-mail: associazione@conciliatorebanacario.it

ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie

Con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 è stato istituito l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Alternative Dispute Resolution - ADR) previsto dall'art. 2, comma 5-ter del D.lgs n. 179/2007. Tale Arbitro — analogamente all'Arbitro Bancario Finanziario in attività presso la Banca d'Italia — rappresenta uno strumento a carattere decisorio, 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 nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

L'ACF, al quale gli intermediari sono obbligati ad aderire, è costituito da un unico Collegio con sede a Roma.

L'accesso alla procedura è gratuito per la clientela .

Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'Intermediario.

Per l'invio del ricorso sono previste diverse modalità illustrate nella Guida pratica all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, disponibile presso gli sportelli e sul sito della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.. E' inoltre possibile accedere, per ulteriori informazioni, al sito internet www.acf.consob.it, il cui link è presente nella pagina iniziale del sito istituzionale della Banca www.bancadiasti.it

L'indirizzo dell'Arbitro è il seguente:

Arbitro per le Controversie Finanziarie
Via Giovanni Battista Martini, 3 – 00198 Roma
Tel. 06.8477850
E-mail: info.acf@consob.it

Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - IVASS

L'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico che opera sulla base di principi di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile, oltre che di trasparenza ed economicità, per garantire la stabilità e il buon funzionamento del sistema assicurativo e la tutela dei consumatori. L'IVASS è subentrato in tutte le funzioni, le competenze e i poteri che precedentemente facevano capo all'Isvap.

Il Cliente, dopo aver presentato reclamo all'Intermediario o all'Impresa, può rivolgersi all'IVASS in caso di assenza di riscontro entro il termine massimo di 45 giorni da parte dell'Intermediario o dell'Impresa ovvero di riscontro insoddisfacente, allegando la documentazione relativa al reclamo precedentemente inoltrato all'Intermediario o all'Impresa preponente, con l'eventuale riscontro fornito da questi ultimi.

Per ulteriori informazioni sulle procedure di reclamo è possibile consultare il sito dell'IVASS (www.ivass.it).

L'indirizzo è il seguente:

IVASS – Servizio Vigilanza Intermediari

Via del Quirinale, 21 – 00187 Roma

Fax: 06.42133206

PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it

Sul sito internet della Banca sono consultabili i seguenti documenti che potranno essere altresì richiesti presso ogni sportello della banca ovvero accedendo ai totem informativi per la trasparenza presenti in ogni filiale:

- **Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario;**
- **Guida pratica all'Arbitro per le Controversie Bancarie e Finanziarie;**
- **Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari di cui al Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 12 agosto 2020;**
- **Delibera Consob 19602 del 4 maggio 2016 – Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF);**
- **Regolamento Isvap (ora IVASS) n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche e integrazioni;**
- **Regolamento di procedura per la mediazione offerta dal Conciliatore Bancario Finanziario;**
- **Regolamento del procedimento di arbitrato presso la Camera Arbitrale del Conciliatore Bancario Finanziario;**
- **Guida informativa alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob.**

Si ricorda alla clientela di verificare mediante la consultazione dei siti internet sopra riportati eventuali variazioni nel frattempo intervenute nelle procedure e nei Regolamenti indicati.