

## **ATTESTAZIONE DI AVVENUTA CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA TRASPARENZA MUTUI IMPRESE**

Ai sensi di quanto disposto dal Provvedimento “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” del 29 luglio 2009 e successive modifiche:

il sottoscritto

\_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

in qualit  di rappresentante di

\_\_\_\_\_

### **DICHIARA**

di aver ricevuto dal Mediatore Creditizio la seguente documentazione:

<b>Documento</b>	<b>Prodotto</b>	<b>Data ultimo aggiornamento</b>
AVV2201	Tabella dei tassi effettivi globali medi	01/04/2024
AVV9301	Guida ABF in Parole Semplici	18/03/2021

<b>Foglio Informativo</b>			
	<b>FIA0202</b>	<b>Mutui chirografari a non consumatori</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0202.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0202.pdf</a>	Stampare il documento da consegnare in base al prodotto scelto e crociare per avvenuta consegna
	<b>FIA0225</b>	<b>Mutui chirografari Energia Imprese</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0225.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0225.pdf</a>	
	<b>FIA0234</b>	<b>Mutui Innovando Agricoltura</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0234.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0234.pdf</a>	
	<b>FIA0235</b>	<b>Mutui Chirografari Innovando Imprese</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0235.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0235.pdf</a>	
	<b>FIA0236</b>	<b>Mutui Ipotecari e Fondiari Innovando Imprese</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0236.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0236.pdf</a>	
	<b>FIA1026</b>	<b>Mutui Chirografari con Ipoteca a Maggior Garanzia</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA1026.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA1026.pdf</a>	
	<b>FIA1050</b>	<b>Nuova Sabatini Finanziamenti Plafond Beni strumentali</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA1050.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA1050.pdf</a>	

Autorizziamo il Mediatore Creditizio a comunicare alla Banca di Asti S.p.A. tutti i dati da questa ritenuta necessari, inclusi i dati riferibili alla nostra posizione reddituale. Detti dati verranno trattati dalla Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. in qualità di Titolare autonomo con le modalità e le finalità indicate nell'informativa sul trattamento dei dati personali.

<b>Mediatore Creditizio</b>	
Ragione Sociale	Nome e Cognome del Legale Rappresentante/Collaboratore/Dipendente
Tel.	E-mail
Indirizzo	
Iscrizione Albo/Elenco	N. delibera Iscr. Albo/Elenco
<b>Luogo e Data</b>	<b>Firma</b>

Luogo e Data

Timbro e Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Spett.le **BANCA DI ASTI S.p.a.**  
**Piazza Libert , 23**  
**14100 – ASTI**

## **ATTESTAZIONE DI AVVENUTA CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA TRASPARENZA MUTUI IMPRESE**

Ai sensi di quanto disposto dal Provvedimento “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” del 29 luglio 2009 e successive modifiche:

il sottoscritto

\_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

in qualit  di rappresentante di

\_\_\_\_\_

### **DICHIARA**

di aver ricevuto dal Mediatore Creditizio la seguente documentazione:

<b>Documento</b>	<b>Prodotto</b>	<b>Data ultimo aggiornamento</b>
AVV2201	Tabella dei tassi effettivi globali medi	01/04/2024
AVV9301	Guida ABF in Parole Semplici	18/03/2021

<b>Foglio Informativo</b>		
<b>FIA0202</b>	<b>Mutui chirografari a non consumatori</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0202.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0202.pdf</a>	Stampare il documento da consegnare in base al prodotto scelto e crociare per avvenuta consegna
<b>FIA0225</b>	<b>Mutui chirografari Energia Imprese</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0225.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0225.pdf</a>	
<b>FIA0234</b>	<b>Mutui Innovando Agricoltura</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0234.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0234.pdf</a>	
<b>FIA0235</b>	<b>Mutui Chirografari Innovando Imprese</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0235.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0235.pdf</a>	
<b>FIA0236</b>	<b>Mutui Ipotecari e Fondiari Innovando Imprese</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0236.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA0236.pdf</a>	
<b>FIA1026</b>	<b>Mutui Chirografari con Ipoteca a Maggior Garanzia</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA1026.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA1026.pdf</a>	
<b>FIA1050</b>	<b>Nuova Sabatini Finanziamenti Plafond Beni strumentali</b> <a href="https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA1050.pdf">https://www.bancadiasti.it/wp-content/uploads/trasparenza/FIA1050.pdf</a>	

Autorizziamo il Mediatore Creditizio a comunicare alla Banca di Asti S.p.A. tutti i dati da questa ritenuta necessari, inclusi i dati riferibili alla nostra posizione reddituale. Detti dati verranno trattati dalla Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. in qualità di Titolare autonomo con le modalità e le finalità indicate nell'informativa sul trattamento dei dati personali

<b>Mediatore Creditizio</b>	
Ragione Sociale	Nome e Cognome del Legale Rappresentante/Collaboratore/Dipendente
Tel.	E-mail
Indirizzo	
Iscrizione Albo/Elenco	N. delibera Iscr. Albo/Elenco
<b>Luogo e Data</b>	<b>Firma</b>

Luogo e Data

Timbro e Firma

---

---

# **INFORMATIVA NEI CONFRONTI DI PERSONE FISICHE AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 27 APRILE 2016 SULLA “PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI NONCHE’ ALLA LIBERA CIRCOLAZIONE DI TALI DATI”**

Gentile Cliente

ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 sulla “Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati” (di seguito il “Regolamento”), la Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., in qualità di Titolare del Trattamento dei Dati Personali, Le fornisce le informazioni riguardanti il trattamento dei suoi Dati Personali. Il Regolamento ha lo scopo di garantire che il Trattamento dei Dati Personali venga effettuato nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone e con la presente informativa la Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. intende recepirne i contenuti.

## **1 - IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Il Titolare del Trattamento è la **Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.**, con sede legale in Piazza Libertà 23, 14100 Asti, Capogruppo del Gruppo bancario Cassa di Risparmio di Asti, (di seguito anche la “Banca” o il “Titolare”).

## **2 – IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL RAPPRESENTANTE**

Il Titolare del Trattamento ha nominato un proprio rappresentante (di seguito anche Delegato Privacy) nella persona del Responsabile del Servizio Affari Generali e Societari. Per esercitare i diritti previsti dal Regolamento, elencati al punto 11 della presente informativa, è possibile contattare il Delegato Privacy all’indirizzo: Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. Piazza Libertà 23, 14100 Asti (AT); e mail: [privacy@bancadiasti.it](mailto:privacy@bancadiasti.it) o scaricando il modulo contenuto nell’apposita sezione del sito [www.bancadiasti.it](http://www.bancadiasti.it).

## **3 - DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI**

La Banca ha nominato un “Responsabile della Protezione dei Dati” previsto dal Regolamento (c.d. “Data Protection Officer” o DPO) nella persona del Responsabile dell’Ufficio Legale. Per tutte le questioni relative al trattamento dei suoi Dati Personali può contattare il DPO all’indirizzo email: [dpo@bancadiasti.it](mailto:dpo@bancadiasti.it) e all’indirizzo pec: [dpo@pec.bancadiasti.it](mailto:dpo@pec.bancadiasti.it).

## **4 - FONTE DEI DATI PERSONALI**

I dati personali in possesso della Banca sono raccolti direttamente dagli Interessati, da fonti pubbliche (come ad esempio registri immobiliari, Camera di Commercio etc.) ovvero presso terzi, ad esempio i dati che vengono raccolti in occasione di operazioni disposte da altri soggetti a valere sui conti correnti dei Clienti, oppure nell’ipotesi in cui la Banca acquisisca dati da società esterne ai fini di informazioni commerciali, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi (in quest’ultimo caso previa verifica del rispetto delle condizioni di liceità da parte dei terzi). Per quest’ultima tipologia di dati, sarà fornita un’informativa all’atto della loro registrazione e, comunque, non oltre la prima eventuale comunicazione. In ogni caso, tutti questi dati vengono trattati nel rispetto del citato Regolamento e degli obblighi di riservatezza ai quali si è sempre ispirata la nostra attività.

## **5 – FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

La Banca tratta i dati personali nei limiti dello svolgimento della propria normale attività e con le seguenti finalità:

a) *rispetto degli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria* (ad es.: legge sull’usura, legge anticiclaggio per l’espletamento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e del titolare effettivo, comunicazioni a soggetti terzi di informazioni relative all’interessato e/o al titolare effettivo in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 231/07 e s.m.i. etc...), *nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di vigilanza e controllo* (ad es.: Centrale Rischi della Banca D’Italia, Centrale d’Allarme Interbancaria, etc., che operano un trattamento stabile dei dati in qualità di autonomi Titolari per finalità di rilevazione del rischio creditizio e di rilevazione degli assegni e delle carte di pagamento irregolari). Il Trattamento dei dati per tali finalità, il cui conferimento è obbligatorio, non richiede il consenso dell’Interessato;

b) *adempimenti strettamente connessi e strumentali alla gestione dei rapporti con i soggetti Interessati e adempimenti amministrativo-contabili* (ad es.: per acquisire informative preliminari alla conclusione di un contratto, per adempiere obblighi derivanti da un contratto del quale è parte l’Interessato, per adempiere, prima della conclusione del contratto, a specifiche richieste dell’Interessato, etc.). Il Trattamento dei dati per tali finalità non richiede il consenso dell’Interessato, il loro conferimento non è obbligatorio ma un eventuale rifiuto di fornire tali dati comporta per la Banca l’impossibilità

di dare corso alle operazioni o ai servizi richiesti.

In particolare con riferimento ai servizi on line, il trattamento dei dati è finalizzato a consentire la conclusione di contratti di acquisto on line, la sottoscrizione a distanza di documentazione e a dare seguito alle specifiche richieste ricevute nel contesto dei servizi sopra indicati.

c) *Marketing diretto e indiretto* quali:

- rilevazione del grado di soddisfazione degli Interessati sulla qualità dei servizi resi e sull'attività svolta dalla Banca, eseguita direttamente ovvero ad opera di società specializzate mediante interviste personali o telefoniche, questionari etc. anche tramite SMS, MMS ed altri sistemi di comunicazione;
- promozione e vendita di prodotti e servizi della Banca o di società terze effettuate nelle modalità tradizionali come posta cartacea e telefonate con operatore ovvero attraverso internet, SMS, MMS ed altri sistemi di comunicazione.

Il Trattamento dei dati per tali finalità è facoltativo ed è richiesto il suo consenso.

d) *Profilazione*: la Banca nell'ambito della propria attività elabora dei dati personali anche in modalità automatizzata al fine di poter valutare determinati aspetti specifici della persona (profilatura) ad esempio:

i) per predisporre, nell'ambito dell'attività di marketing, pubblicità e offerte personalizzate agli Interessati in funzione delle caratteristiche della persona o della categoria nella quale la persona è inclusa, anche attraverso sondaggi e ricerche di mercato;

ii) nell'ambito della valutazione del merito creditizio attraverso l'utilizzo di sistemi di scoring in grado di prevedere, su base statistica, la capacità di rimborso da parte dell'Interessato utilizzando, tra gli altri, dati relativi alla capacità reddituale, agli impegni anche derivanti da altri finanziamenti, alla puntualità nei pagamenti e alla posizione lavorativa;

iii) con riferimento ai servizi di investimento nell'ambito dell'attività di profilazione del cliente basata sulla sua esperienza, sulla conoscenza degli strumenti finanziari, sulla capacità di sopportare le perdite in relazione agli obiettivi di investimento e all'orizzonte temporale. Attività necessaria per definire il profilo di rischio indispensabile per le valutazioni richieste dalla normativa specifica (appropriatezza, adeguatezza e idoneità);

iv) nell'ambito delle attività riconducibili alla lotta al terrorismo e al riciclaggio di denaro sulla base delle vigenti disposizioni di legge e regolamentari.

Ad eccezione dei casi in cui il Trattamento sia autorizzato da una legge, da un regolamento o da altri provvedimenti di natura normativa per poter effettuare la profilatura è necessario ottenere specifico consenso dell'Interessato.

e) *Rilevazione del rischio creditizio da parte dei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC)*: per tali trattamenti, attuati nel caso in cui l'Interessato richieda particolari finanziamenti (quali: prestiti personali, mutui, carte di credito, etc.), si provvede a fornire, come prescritto, una specifica informativa di cui al "Codice di Deontologia e di Buona Condotta per i Sistemi Informativi Gestiti da Soggetti Privati in Tema di Credito al Consumo, Affidabilità e Puntualità nei Pagamenti". La base giuridica di detto trattamento viene esplicitata in tale informativa.

f) *Legittimo interesse del Titolare*: quando il trattamento dei Dati Personali è necessario al fine di perseguire un legittimo interesse della Banca, in particolare:

- per finalità di sicurezza attraverso l'acquisizione di immagini e video (videosorveglianza);
- per l'attività di prevenzione delle frodi

Al di fuori dei casi su indicati, qualora si renda necessario il Trattamento per perseguire ulteriori ed eventuali interessi legittimi, la Banca procederà dopo aver verificato che il perseguimento dei propri interessi legittimi o di soggetti terzi non comprometta i diritti e le libertà fondamentali dell'Interessato. Nei casi in cui sussista un interesse legittimo della Banca non è richiesto il consenso dell'Interessato.

## **6 – CATEGORIE DI DATI PERSONALI E TRATTAMENTO DI CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI PERSONALI**

Fra i Dati Personali che la Banca tratta rientrano, a titolo esemplificativo, i dati anagrafici (ad esempio nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, indirizzo di residenza), gli estremi dei documenti identificativi, gli estremi identificativi di rapporti bancari (ad esempio IBAN o Deposito Amministrato) audio, immagini, video nonché, per le persone giuridiche, i dati personali del rappresentante legale/procuratore/titolare effettivo (ai sensi del D. Lgs. 231/2007 e s.m.i.).

In relazione a specifiche operazioni o prodotti richiesti dagli Interessati può accadere che la Banca venga in possesso di categorie particolari di dati personali, in quanto idonei a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona. Per il loro trattamento, la legge richiede una specifica manifestazione di consenso, nei termini che troverà nell'allegato modulo.

## 7 - CATEGORIE DI DESTINATARI AI QUALI I SUOI DATI PERSONALI POTRANNO ESSERE COMUNICATI

Per lo svolgimento di gran parte della sua attività, la Banca si rivolge anche a società esterne, professionisti/consulenti/tecnici esterni, con i quali ha stipulato specifici accordi. Più specificatamente si tratta di:

- a) **Società del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti**
- b) Società di elaborazione dei dati tra cui la società **CEDACRI S.P.A.**, Via del Conventino 1 43044 Collecchio (PR) che gestisce il sistema informativo e alcuni servizi amministrativi, legali e contabili, e le società da questa controllate.
- c) **Soggetti terzi** (società, liberi professionisti, consulenti/tecnici esterni etc ) appartenenti alle seguenti categorie:
  - soggetti che prestano servizi bancari, finanziari e assicurativi, nonché servizi di pagamento, di trasferimento fondi anche all'estero, di carte di credito, di esattorie e tesorerie;
  - soggetti che prestano servizi di elaborazione e trasmissione dati o in generali servizi informatici;
  - soggetti che effettuano lavorazioni necessarie per l'esecuzione delle disposizioni ricevute dagli Interessati;
  - soggetti che svolgono attività di trasmissione, affrancatura, imbustamento, trasporto, smistamento e postalizzazione dei recapiti;
  - soggetti che prestano attività di data entry e archiviazione dei dati e della documentazione relativa ai rapporti intercorsi con clientela, fornitori, dipendenti, collaboratori e altri aventi causa;
  - soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (call center/help desk, etc);
  - soggetti che effettuano il controllo sia del rischio creditizio e finanziario che delle frodi, la tutela ed il recupero dei crediti (l'elenco dei soggetti ai quali la Banca può rivolgersi relativamente all'attività di recupero dei crediti è riportato all'interno del sito internet [www.bancadiasti.it](http://www.bancadiasti.it)), la valutazione del merito creditizio e la prevenzione delle insolvenze;
  - soggetti che svolgono attività funzionali alle operazioni di cartolarizzazione dei crediti della Banca;
  - soggetti che effettuano attività di perizia, di revisione contabile, di certificazione di bilancio, di consulenza professionale e assistenza alla clientela;
  - soggetti che prestano attività di controllo, revisione e certificazione;
  - soggetti che rilevano la qualità dei servizi, ricerche di mercato, informazione e promozione commerciale di prodotti e/o servizi, nonché l'organizzazione e la gestione di iniziative promozionali (quali: operazioni a premio, concorsi, etc), rivolte a clientela o a potenziale clientela, attivate su richiesta dei medesimi;
  - soggetti che effettuano servizi di portineria, videosorveglianza e videoregistrazione;
  - soggetti che erogano Servizi di Corporate Banking Interbancario tramite il Consorzio CBI, le Strutture Tecniche Delegate (STD), i gestori del punto d'accesso (GPA) e la SIA-SSB S.p.A.
- d) **Pubbliche autorità** (quali ad esempio autorità giudiziarie, amministrative, etc) e sistemi pubblici informativi istituiti presso la Banca d'Italia (Centrale dei Rischi) e il Ministero dell'Economia e delle Finanze (UCAMP e SCIPAFI), nonché l'Anagrafe tributaria relativamente all'archivio dei rapporti.

Fatta eccezione per le categorie inserite alla lettera d) i soggetti a cui vengono comunicati i suoi dati agiranno in qualità di Titolari del trattamento, Responsabili del trattamento, o Contitolari del trattamento.

L'elenco aggiornato dei soggetti individuati come Titolari, Responsabili o Contitolari è disponibile presso il Servizio Affari Generali e Societari della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A..

## 8 - MODALITÀ DI TRATTAMENTO

In relazione alle suindicate finalità, il trattamento dei dati personali viene effettuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Le persone autorizzate a compiere le sopra indicate operazioni di trattamento sono i dipendenti e i collaboratori della Banca, nonché i dipendenti del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti a seguito di formale designazione da parte del Titolare o del Responsabile quali soggetti "autorizzati al trattamento" che operano in relazione e nei limiti dei compiti rispettivamente assegnati, anche in forza di specifici accordi.

## 9 TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI AD UN PAESE TERZO FUORI DALL'UNIONE EUROPEA.

Nel caso in cui eventuali trasferimenti di dati personali al di fuori dell'Unione Europea vengano effettuati nei confronti di paesi terzi che soddisfino i requisiti di adeguatezza previsti dalla Commissione Europea, il trasferimento non necessita di autorizzazioni specifiche. Qualora per alcune specifiche attività o lavorazioni fosse necessario il trasferimento anche verso paesi che non offrono un livello di protezione adeguato secondo i criteri definiti dalla Commissione Europea, la Banca garantirà ai dati un livello di protezione adeguato ricorrendo alle clausole contrattuali standard dell'Unione Europea o attraverso altri mezzi che garantiscano comunque la sicurezza dei dati.

Per dare corso ad operazioni finanziarie internazionali (ad es. un bonifico transfrontaliero) e ad alcune specifiche operazioni in ambito nazionale richieste dalla clientela, è necessario utilizzare il servizio di messaggistica internazionale

gestito dalla "Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication" (SWIFT) avente sede legale in Belgio (<http://www.swift.com>). La Banca comunica a SWIFT (titolare del sistema SWIFTNet Fin) i dati riferiti a chi effettua le transazioni (quali, ad es. i nomi dell'ordinante, del beneficiario e delle rispettive banche, le coordinate bancarie e la somma) necessari per eseguirle. Tutti i dati della clientela utilizzati per eseguire le predette transazioni finanziarie attualmente vengono - per motivi di sicurezza operativa - duplicati, trasmessi e conservati temporaneamente in copia da SWIFT in un server della società sito negli Stati Uniti d'America.<sup>1</sup>

## **10 – PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

La Banca conserva i Dati Personali per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. Pertanto, i Dati Personali sono conservati per un periodo temporale non superiore a 10 anni a decorrere dalla chiusura del rapporto contrattuale di cui l'Interessato è parte. I Dati Personali potranno, altresì, essere trattati per un termine superiore, ove intervenga un atto interruttivo e/o sospensivo della prescrizione che giustifichi il prolungamento della conservazione del dato ovvero esista specifica normativa che imponga una conservazioni dei Dati Personali per un periodo superiore a 10 anni.

I Dati acquisiti esclusivamente per finalità di marketing verranno conservati per un periodo non superiore a 24 mesi dalla registrazione o 12 mesi in caso di profilazione.

## **11 - DIRITTI DELL'INTERESSATO**

La Banca la informa, infine, che il Regolamento 2016/679 riconosce specifici diritti, di seguito elencati.

### **a. Diritto di accesso**

L'Interessato ha diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei propri Dati Personali e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai Dati Personali e alle informazioni relative alla finalità del trattamento, alle categorie di dati personali, i destinatari o categorie di destinatari a cui i dati vengono comunicati incluse le eventuali garanzie connesse al trasferimento, il periodo di conservazione o i criteri per determinare tale periodo, l'esistenza del diritto dell'Interessato di chiedere la rettifica o la cancellazione dei dati personali, la limitazione del trattamento o la possibilità di opporsi al trattamento dati, il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo e, qualora i dati non siano raccolti presso l'Interessato, le informazioni disponibili sulla loro origine oltre all'esistenza di un processo decisionale automatizzato (compresa la profilazione).

### **b. Diritto di rettifica**

L'interessato ha il diritto di ottenere dalla Banca la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardino. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'Interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

### **c. Diritto alla cancellazione**

L'Interessato ha diritto di chiedere al Titolare la cancellazione dei propri Dati Personali, nel caso in cui sussista uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento e più specificatamente quando i dati personali non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o comunque trattati, quando l'Interessato revochi il proprio consenso se l'unica base giuridica del trattamento è il consenso, quando l'Interessato si opponga al trattamento, quando i dati personali siano trattati illecitamente e quando i dati personali debbano essere cancellati per adempiere ad un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o di uno Stato membro al cui diritto è soggetta la Banca.

La informiamo che la Banca non potrà procedere alla cancellazione dei Dati Personali: (i) qualora il loro trattamento sia necessario, ad esempio, per l'adempimento di un obbligo di legge, (ii) per motivi di interesse pubblico, (iii) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

### **d. Diritto di limitazione del Trattamento**

L'Interessato ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento dei Dati Personali qualora ricorra una delle seguenti ipotesi: (i) quando l'Interessato contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al Titolare del trattamento di verificare l'esattezza di tali dati personali; (ii) quando il trattamento sia illecito e l'Interessato si opponga alla cancellazione dei dati personali e chieda invece che ne sia limitato l'utilizzo; (iii) quando benché il Titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali siano necessari all'Interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria e quando l'interessato si sia opposto al trattamento

---

<sup>1</sup> In particolare, l'Unione Europea e gli Stati Uniti d'America hanno concluso un Accordo (G.U. Unione Europea L 195/5 del 27.7.2010) sul trasferimento di dati di messaggistica finanziaria dall'Unione Europea agli Stati Uniti, ai fini di attuazione del programma di prevenzione e repressione di fenomeni terroristici. L'Accordo prevede che, in relazione a talune transazioni finanziarie (es. bonifici esteri), ad esclusione di quelle effettuate nello spazio unico dei pagamenti in euro (SEPA), il Dipartimento del Tesoro statunitense possa avanzare richieste di acquisizione di dati direttamente ai fornitori di messaggistica finanziaria internazionale di cui la banca si avvale (attualmente la società SWIFT). A tali trattamenti si applicano le rigorose garanzie previste dall'Accordo menzionato, sia in relazione all'integrità e sicurezza dei dati che ai tempi di conservazione degli stessi. L'Accordo prevede, inoltre, che il diritto di accesso venga esercitato dall'Interessato esclusivamente presso l'Autorità di protezione dei dati personali del proprio Paese: in Italia, pertanto, innanzi l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (sito internet: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'Interessato.

#### **e. Diritto alla portabilità dei dati**

L'Interessato ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano purché il trattamento si basi sul consenso o su un contratto, i dati siano stati forniti dall'Interessato e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

L'Interessato potrà inoltre, se tecnicamente fattibile, richiedere che i Dati Personali vengano trasmessi direttamente ad un altro titolare del trattamento da questi indicato fornendo alla Banca un'esplicita autorizzazione scritta che contenga gli estremi esatti del nuovo titolare del trattamento.

#### **f. Diritto di opposizione**

L'Interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano se il trattamento ha la finalità di soddisfare un interesse pubblico o un legittimo interesse della Banca compresa la profilazione. In tali casi la Banca dovrà astenersi dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'Interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

#### **g. Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione**

L'Interessato ha diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano a meno che la suddetta decisione:

- a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'Interessato e la Banca;
- b) sia autorizzata dal diritto italiano o europeo;
- c) si basi sul consenso esplicito dell'Interessato.

Nei casi di cui alle lettere a) e c), la Banca potrà in essere misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi degli Interessati fermo restando il diritto di ottenere l'intervento umano da parte della Banca e di esprimere la propria opinione o di contestare la decisione.

#### **h. Diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali**

L'Interessato potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali qualora ritenesse che il trattamento dei propri Dati Personali sia effettuato dal Titolare in violazione del Regolamento e/o della normativa applicabile, senza che ciò precluda il diritto di ricorrere in ogni altra sede amministrativa o giurisdizionale.

Per l'esercizio dei diritti di cui sopra, l'Interessato potrà inviare al Titolare, in qualsiasi momento, un'apposita richiesta scritta agli indirizzi: Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., Piazza Libertà, 23 -14100 Asti, oppure alla mail [privacy@bancadiasti.it](mailto:privacy@bancadiasti.it), ovvero ai dati di contatto indicati all'interno della presente informativa.

Con le stesse modalità potrà revocare in qualsiasi momento i consensi espressi nell'allegato modulo.

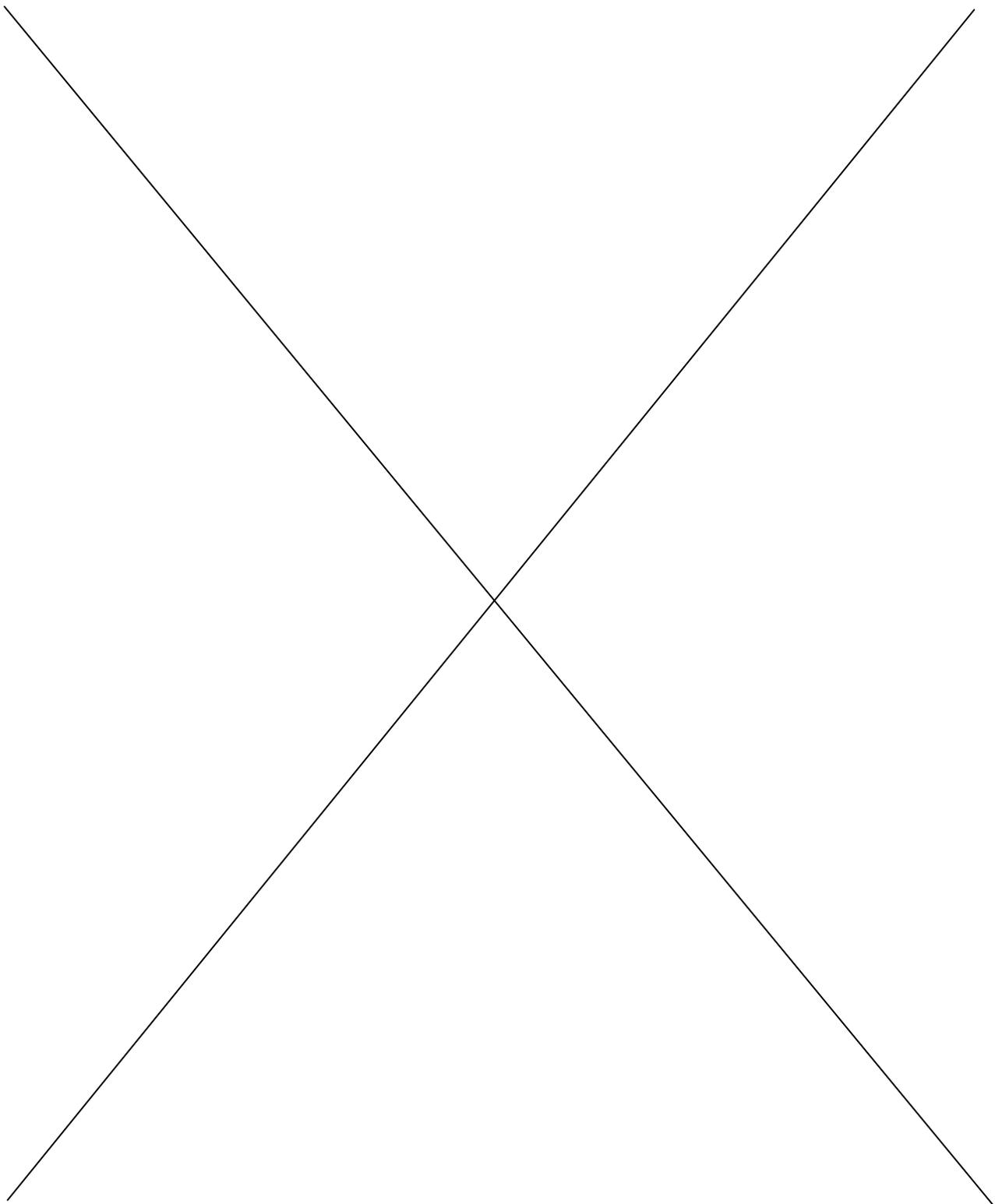
Eventuali aggiornamenti della presente informativa saranno presenti sul sito [www.bancadiasti.it](http://www.bancadiasti.it)

\*\*\* \*\*

### **INFORMATIVA NEI CONFRONTI DI PERSONE GIURIDICHE, ENTI O ASSOCIAZIONI**

La Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. informa che l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata senza l'intervento di un operatore e di comunicazioni elettroniche (posta elettronica, telefax, SMS, MMS o di altro tipo) per lo svolgimento di attività promozionale o il compimento di ricerche di mercato, è possibile solo con il consenso dell'Interessato

Banca di Asti S.p.A.



da compilare a cura dell'Intermediario del credito

Spett.le CASSA DI RISPARMIO DI ASTI S.p.a.  
Piazza Libertà, 23  
14100 - ASTI

## COMPENSO DI MEDIAZIONE / CONSULENZA

il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

collaboratore/dipendente della società \_\_\_\_\_ n. di iscrizione all'Albo/Elenco \_\_\_\_\_

consapevole che chiunque rilasci dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia, ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. n. 455/2000,

in relazione alla richiesta di mediazione:

presentata in data \_\_\_\_\_

da parte di \_\_\_\_\_

importo \_\_\_\_\_

### DICHIARA

di aver convenuto con il cliente, a titolo di compenso relativamente all'attività di mediazione, la somma di Euro \_\_\_\_\_

Il Mediatore dichiara di non aver prestato servizi di consulenza.

In relazione a detti compensi il Mediatore si impegna a comunicare immediatamente alla Banca qualunque variazione dei citati importi (sia in diminuzione che in aumento, fermo il limite massimo previsto dalla Convenzione).

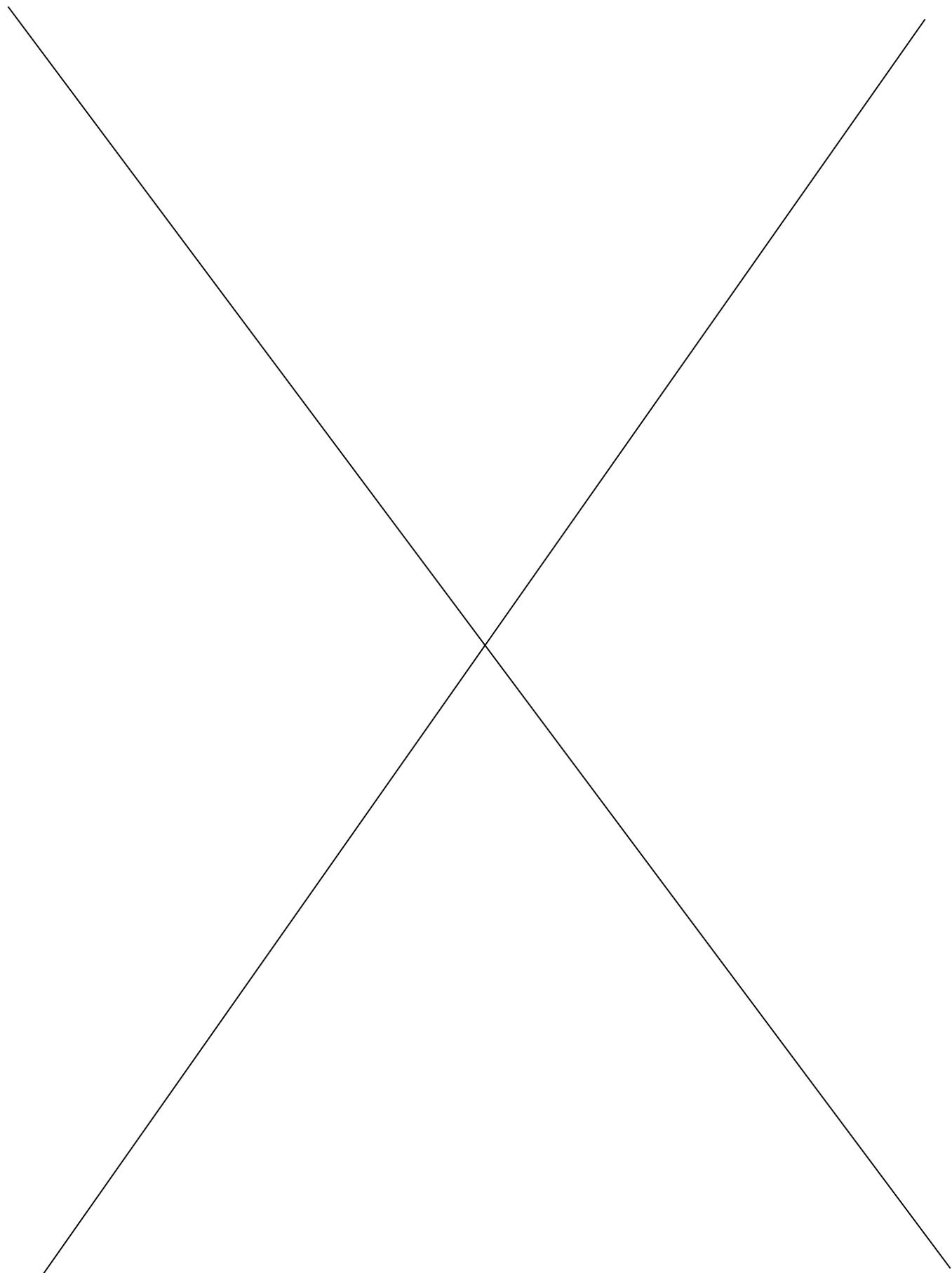
Luogo e Data

Firma del Mediatore

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

da compilare a cura dell'Intermediario del credito



## RILEVAZIONE DEI TASSI DI INTERESSE EFFETTIVI GLOBALI MEDI AI FINI DELLA LEGGE SULL'USURA (\*)

Medie aritmetiche dei tassi sulle singole operazioni delle banche e degli intermediari finanziari non bancari, corrette per la variazione del valore medio del tasso applicato alle operazioni di rifinanziamento principali dell'Eurosistema. Periodo di riferimento della rilevazione: 1° OTTOBRE – 31 DICEMBRE 2023 - Applicazione: dal **01/04/2024** fino al **30/06/2024**.

<b>CATEGORIE DI OPERAZIONI</b>	<b>CLASSI DI IMPORTO</b> <i>In unità di euro</i>	<b>TASSI MEDI</b> <i>(su base annua)</i>	<b>TASSI SOGLIA</b> <i>(su base annua)</i>
APERTURE DI CREDITO IN CONTO CORRENTE	fino a 5.000	<b>10,98</b>	<b>17,7250</b>
	oltre 5.000	<b>10,18</b>	<b>16,7250</b>
SCOPERTI SENZA AFFIDAMENTO	fino a 1.500	<b>16,17</b>	<b>24,1700</b>
	oltre 1.500	<b>15,87</b>	<b>23,8375</b>
FINANZIAMENTI PER ANTICIPI SU CREDITI E DOCUMENTI E SCONTO DI PORTAFOGLIO COMMERCIALE, FINANZIAMENTI ALL'IMPORTAZIONE E ANTICIPO FORNITORI	fino a 50.000	<b>8,18</b>	<b>14,2250</b>
	da 50.000 a 200.000	<b>8,04</b>	<b>14,0500</b>
	oltre 200.000	<b>6,58</b>	<b>12,2250</b>
CREDITO PERSONALE		<b>11,56</b>	<b>18,4500</b>
CREDITO FINALIZZATO		<b>11,12</b>	<b>17,9000</b>
FACTORING	fino a 50.000	<b>6,37</b>	<b>11,9625</b>
	oltre 50.000	<b>6,02</b>	<b>11,5250</b>
LEASING IMMOBILIARE - A TASSO FISSO - A TASSO VARIABILE		<b>6,13</b>	<b>11,6625</b>
		<b>6,82</b>	<b>12,5250</b>
LEASING AERONAVALE E SU AUTOVEICOLI	fino a 25.000	<b>9,76</b>	<b>16,2000</b>
	oltre 25.000	<b>9,10</b>	<b>15,3750</b>
LEASING STRUMENTALE	fino a 25.000	<b>10,91</b>	<b>17,6375</b>
	oltre 25.000	<b>8,74</b>	<b>14,9250</b>
MUTUI CON GARANZIA IPOTECARIA - A TASSO FISSO - A TASSO VARIABILE		<b>4,91</b>	<b>10,1375</b>
		<b>6,03</b>	<b>11,5375</b>
PRESTITI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO E DELLA PENSIONE	fino a 15.000	<b>13,64</b>	<b>21,0500</b>
	oltre 15.000	<b>9,76</b>	<b>16,2000</b>
CREDITO REVOLVING		<b>15,87</b>	<b>23,8375</b>
FINANZIAMENTI CON UTILIZZO DI CARTE DI CREDITO		<b>11,60</b>	<b>18,5000</b>
ALTRI FINANZIAMENTI		<b>14,91</b>	<b>22,6375</b>

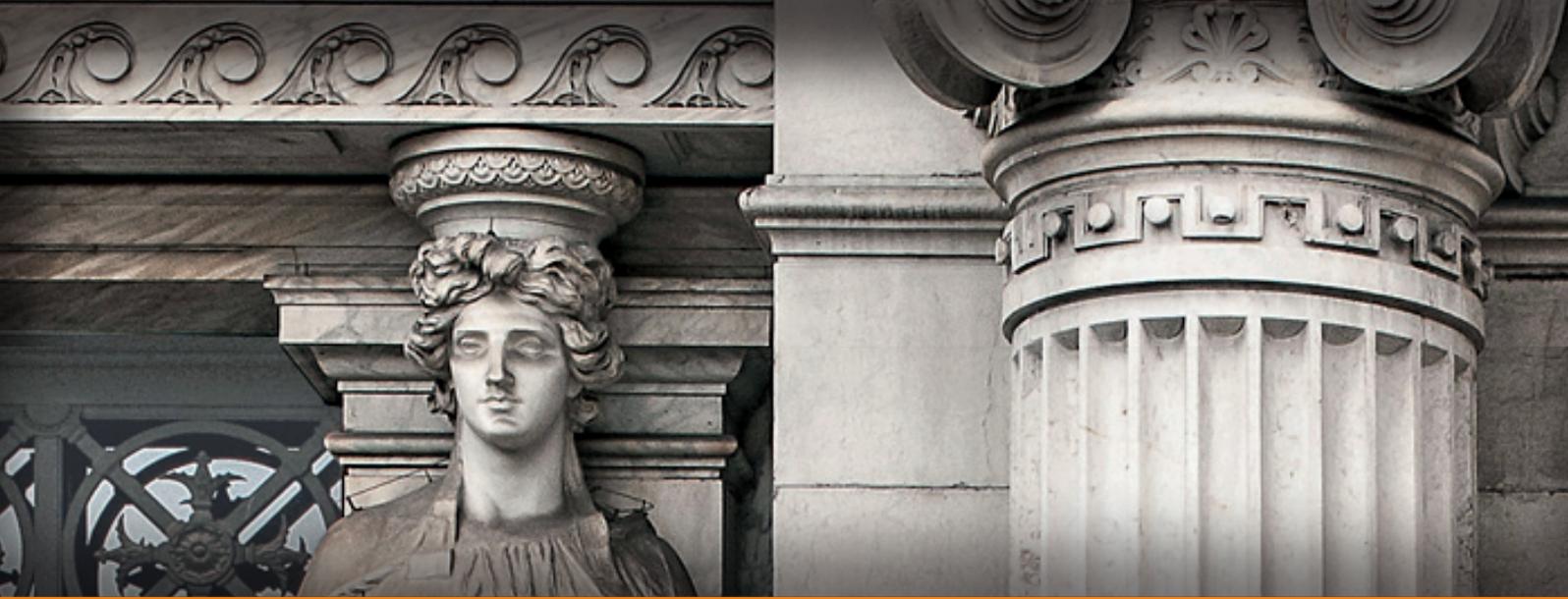
**AVVERTENZA:** AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DEGLI INTERESSI USURARI AI SENSI DELL'ART. 2 DELLA LEGGE N. 108/96, I TASSI RILEVATI DEVONO ESSERE AUMENTATI DI UN QUARTO CUI SI AGGIUNGE UN MARGINE DI ULTERIORI 4 PUNTI PERCENTUALI; LA DIFFERENZA TRA IL LIMITE E IL TASSO MEDIO NON PUO' SUPERARE GLI 8 PUNTI PERCENTUALI.

(\*) Per i criteri di rilevazione dei dati e di compilazione della tabella si veda la nota metodologica allegata al Decreto.

Le categorie di operazioni sono indicate nel Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 27 settembre 2023 e nelle Istruzioni applicative della Banca d'Italia pubblicate nella Gazzetta Ufficiale n. 185 del 9 agosto 2016.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



# ABF IN PAROLE SEMPLICI



## INDICE

- 4 **Qualche informazione sull'Arbitro Bancario Finanziario**
  - La struttura dell'ABF
  
- 6 **Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF**
  - Cosa può fare l'ABF?
  - Quando puoi ricorrere all'ABF?
  - Quando non puoi ricorrere all'ABF?
- 7 **Nei confronti di chi puoi presentare un ricorso?**
  - Cosa devi fare prima di proporre il ricorso?
- 8 **Quanto costa un ricorso all'ABF e come si paga?**
  - Quanto tempo devo aspettare per avere una risposta dall'ABF?
- 9 **Che cosa è la rete Fin-Net?**
  
- 10 **La procedura ABF passo dopo passo**
- 11 **La fase iniziale**
  - La decisione
  - In caso di inadempimento dell'intermediario
- 12 **Altri esiti della procedura**
  - L'istanza di correzione
  
- 14 **Contatti**

# QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca o un intermediario finanziario? C'è l'ABF!

L'ABF è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche e gli altri intermediari finanziari, dall'altra. Decide in tempi rapidi ed è alla portata di tutti.

- L'ABF è **autonomo e imparziale** ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più **semplice, rapida ed economica**.
- Puoi fare ricorso da solo e **online**. Devi crederci: **è semplice!**
- Per ricorrere all'ABF **non ti serve l'assistenza legale o l'aiuto di un professionista**.

Questa guida ti fornisce indicazioni utili per presentare un ricorso all'ABF.

Se vuoi avere maggiori informazioni sull'ABF (per esempio, sulle decisioni dei Collegi) puoi consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

## LA STRUTTURA DELL'ABF

L'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti (cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso).

Per esigenze legate alla funzionalità del sistema è possibile che la decisione del tuo ricorso sia assunta da un Collegio diverso. Sarai in ogni caso informato tramite un avviso sul sito internet.

COLLEGIO	REGIONI
Milano	Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Torino	Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta
Bologna	Emilia-Romagna, Toscana
Roma	Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero
Napoli	Campania, Molise
Bari	Basilicata, Calabria, Puglia
Palermo	Sardegna, Sicilia

Ogni Collegio è composto da cinque membri:

- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese).



Ogni Collegio è assistito da una **Segreteria tecnica** istituita presso le relative Sedi della Banca d'Italia.

Ciascuna Segreteria tecnica ha il compito, tra l'altro, di:

- ricevere il ricorso, verificando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;
- curare le comunicazioni relative alla procedura di ricorso alle parti.

# QUALCHE DOMANDA PER CONOSCERE MEGLIO L'ABF



## COSA PUÒ FARE L'ABF?

L'ABF decide chi ha ragione e chi ha torto: le sue decisioni, sebbene non vincolanti per le parti, presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari.

Se ritieni la decisione dell'ABF insoddisfacente, puoi in ogni caso rivolgerti al giudice, come può a sua volta fare l'intermediario.



## QUANDO PUOI RICORRERE ALL'ABF?

Puoi ricorrere all'ABF se hai o hai avuto rapporti contrattuali o anche solo se sei entrato in relazione con un intermediario per servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

Se, ad esempio, la tua controversia riguarda conti correnti, mutui, prestiti personali, puoi ricorrere all'ABF se chiedi:

- una somma di denaro per un importo non superiore a 200.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo), in questo caso senza limiti di importo.



## QUANDO NON PUOI RICORRERE ALL'ABF?

Se la tua controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni): per questo, c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF (<https://www.acf.consob.it/>);
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

ATTENZIONE: la competenza temporale dell'ABF cambierà a partire dal 1° ottobre 2022: da quel momento non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.



### NEI CONFRONTI DI CHI PUOI PRESENTARE UN RICORSO?

Puoi presentare un ricorso nei confronti di:

- banche;
- intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del Testo Unico Bancario (TUB);
- confidi iscritti nell'elenco di cui all'art. 112 TUB (fino alla istituzione dell'elenco di cui all'articolo 112 del TUB, per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi all'albo previsto dall'articolo 106 del TUB., si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi minori ai sensi dell'art. 155, comma 4, del TUB);
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL).

Per verificare se il soggetto nei cui confronti vuoi proporre ricorso è sottoposto all'ABF, puoi consultare gli Albi ed Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/>).

Puoi presentare ricorso anche nei confronti di banche e intermediari esteri che operano in Italia e non sono sottoposti a un sistema stragiudiziale che fa parte della rete europea **Fin-Net** (cfr. "Che cosa è la rete Fin-Net").



### COSA DEVI FARE PRIMA DI PROPORRE IL RICORSO?

Devi inviare un reclamo scritto all'intermediario, che ha di norma 60 giorni per risponderti (salvo casi particolari, ad es. in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi). Ricordati che nel ricorso puoi proporre soltanto questioni già espresse nel preventivo reclamo.

Se l'intermediario non ti ha risposto o non sei soddisfatto della risposta che hai ricevuto, potrai rivolgerti all'ABF.

Puoi ricorrere all'ABF al massimo entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Se sono trascorsi 12 mesi devi presentare un nuovo reclamo.



### QUANTO COSTA UN RICORSO ALL'ABF E COME SI PAGA?

Dovrai pagare soltanto 20 euro di contributo spese per la procedura. Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsarti i 20 euro, salvo i casi espressamente disciplinati dalle Disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo.

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a “Banca d'Italia Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario”, IBAN **IT71M010000320500000000904**;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a “Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario”;
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, tranne le unità specializzate nella vigilanza.

Nella **causale** del versamento dovrai indicare **“Ricorso ABF”** e il tuo **codice fiscale** o la **Partita IVA**.



### QUANTO TEMPO DEVO ASPETTARE PER AVERE UNA RISPOSTA DALL'ABF?

L'intermediario ha 45 giorni dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni, poi:

- puoi replicare alla documentazione presentata dall'intermediario entro i 25 giorni successivi;
- l'intermediario può trasmettere le controrepliche nei 20 giorni successivi.

Entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, riceverai la comunicazione dell'esito del tuo ricorso. La comunicazione dell'esito può avvenire anche tramite l'invio del solo dispositivo (dove è indicato se il ricorso è stato accolto o respinto); in questo caso altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la decisione completa di motivazione.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se il tuo ricorso è di particolare complessità (es. per la specificità della materia trattata; in caso di rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento). Sarai in ogni caso informato di tale proroga e del nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.



### CHE COSA È LA RETE FIN-NET?

È la Rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari, assicurativi e finanziari.

Se l'intermediario estero nei cui confronti vuoi proporre ricorso aderisce a un sistema che fa parte di Fin-Net, la Segreteria tecnica ti può aiutare a presentare il ricorso all'organismo competente.

### CONTATTALA!

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: ([https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_it](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it)) e su quello dell'ABF.



**LA PROCEDURA ABF**  
PASSO DOPO PASSO

# 1

## LA FASE INIZIALE

Puoi presentare il ricorso online tramite il Portale ABF (cfr. la “Guida all’utilizzo del Portale ABF”).

Dopo la presentazione del ricorso, la Segreteria tecnica accerterà completezza, regolarità e tempestività della documentazione che hai presentato. Ti potrà essere richiesto di regolarizzare il ricorso e di fornire ulteriori elementi (quest’ultima richiesta potrà essere rivolta anche all’intermediario).

# 2

## LA DECISIONE

Il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza ed è motivata. Nei casi in cui sulla questione oggetto del ricorso esiste un orientamento consolidato dei Collegi, che comporti l’accoglimento della domanda del ricorrente, la controversia potrà essere gestita dall’ABF in maniera più veloce, grazie all’intervento del Presidente e senza attendere la decisione del Collegio.

Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l’intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni e a rimborsare il contributo alle spese della procedura di 20 euro, salvo i casi previsti dalle Disposizioni ABF.

# 3

## IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL’INTERMEDIARIO

L’intermediario si considera inadempiente se:

- non esegue o esegue solo in parte quanto previsto dalla decisione dell’ABF;
- non ti rimborsa i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto, anche solo in parte, fatta salva l’eccezione di cui al precedente punto 2;
- non versa alla Banca d’Italia il contributo spese dovuto.

Se l’intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l’inadempimento è pubblicato per 5 anni sul **sito internet** (<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html>) dell’ABF, dove trovi l’elenco degli intermediari inadempienti. La notizia dell’inadempimento o della mancata cooperazione è inoltre pubblicata in evidenza sulla pagina iniziale del sito *internet* dell’intermediario per la durata di 6 mesi.

## 4

### ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA

Se nel corso del procedimento comunicherai di aver sottoposto la controversia all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale, il Collegio dichiarerà il ricorso inammissibile.

Può anche accadere che, prima della decisione dell'ABF, l'intermediario porti la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria o la sottoponga ad arbitro. In entrambi i casi, la Segreteria tecnica ti chiederà se hai comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF.

Se dichiarerai il tuo interesse entro 30 giorni, la procedura innanzi all'Arbitro proseguirà; in caso contrario, il Collegio dichiarerà estinto il tuo ricorso.

## 5

### L'ISTANZA DI CORREZIONE

Solo se riscontri omissioni, errori materiali o di calcolo nella decisione puoi richiederne la correzione entro il termine perentorio di 30 giorni dalla sua trasmissione.

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.



**CONTATTI**

## NUMERO VERDE

Oltre alla richiesta di supporto che puoi inoltrare attraverso il Portale, per informazioni generali sull'ABF (ad esempio chi può ricorrere e come presentare ricorso) puoi telefonare al numero verde **800 196969**.

---

## Riferimenti delle Segreterie tecniche dell'ABF

Le Segreterie tecniche risponderanno soltanto a quesiti riguardanti ricorsi già presentati. Il servizio è fornito dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30.

### Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano  
Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72

### Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino  
Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72

### Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna  
Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45

### Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma  
Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208

### Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli  
Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55

### Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari  
Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33

### Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo  
Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65

---

## Filiali della Banca d'Italia

Sul sito internet della Banca d'Italia puoi trovare l'elenco delle Filiali (<http://www.bancaditalia.it/chi-siamo/organizzazione/filiali/index.html>) aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani e per l'invio del ricorso per posta o via fax.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie