

Dexia Crediop

COMUNICATO ALLA CLIENTELA

Ufficio Reclami

Comunicato alla clientela

Dexia Crediop ha istituito la funzione di Ufficio Reclami per l'esame dei reclami presentati dalla clientela in relazioni a comportamenti o omissioni della Banca nella gestione delle operazioni e/o servizi bancari e finanziari.

I clienti interessati potranno proporre apposito reclamo mediante:

- **lettera raccomandata con avviso di ricevimento** al seguente indirizzo: Dexia Crediop S.p.A.
Ufficio Reclami – Audit Interno
Via Salandra 18
00187 Roma
- **via informatica mediante posta elettronica certificata (PEC)**, pena il blocco della procedura, ai seguenti indirizzi e-mail:
ai.it@dexia.com
dexia-crediop@pec.dexia-crediop.it

La Banca si impegna a evadere il reclamo:

- **entro 30 giorni** dalla data di ricezione, per i reclami riferiti alle operazioni e servizi bancari e finanziari assoggettati al Titolo VI del Tub e all'esecuzione di bonifici transfrontalieri.
- **entro 60 giorni**, per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento o le altre tipologie di operazioni non assoggettate al Titolo VI del Tub .

Se il cliente non riceve risposta entro i termini stabiliti oppure è insoddisfatto della risposta, prima di ricorrere alla giustizia ordinaria, può attivare una procedura di risoluzione alternativa delle dispute presso i diversi organismi preposti come di seguito descritto.

A. In caso di controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, il Cliente può rivolgersi a:

Arbitro Bancario Finanziario- ABF, gestito dalla Banca d'Italia per le controversie con la clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari rientranti nel titolo VI del Testo unico bancario (quali ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali....) se:

- o le operazioni o i comportamenti sono successivi al 1° gennaio 2009;
- o la somma di denaro richiesta non è superiore a 100.000 euro
- o la controversia ha ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono
- o non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario

Conciliatore BancarioFinanziario, anche senza aver inviato precedentemente un reclamo alla banca. Il Conciliatore BancarioFinanziario offre servizi di mediazione ed arbitrato per le controversie su questioni riguardanti la materia bancaria, finanziaria e societaria; l'arbitrato è possibile solo se le parti sono d'accordo oppure se previsto nel contratto relativo al servizio offerto dall'intermediario.

B. In caso di controversie relative a servizi e attività di investimento, il Cliente può rivolgersi a :

Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF, gestito dalla Consob per le controversie tra investitori "retail" e intermediari 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 (attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013).

Le richieste di risarcimento danni non possono essere superiori a € 500.000.

Oltre a fare riferimento agli organismi sopra menzionati, il cliente prima di far ricorso all'autorità giudiziaria, è obbligato - ai sensi dell'articolo 5 comma 1 bis del D.lgs. 4 marzo 2010 n. 28 e successive modifiche e integrazioni - ad esperire un procedimento di mediazione attraverso uno degli organismi abilitati a prestare il servizio di conciliazione iscritti in un apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

I ricorsi all' ABF e all'ACF assolvono alla condizione di procedibilità di cui sopra.

Indicazioni per il ricorso all' Arbitro Bancario Finanziario

Occorre seguire le istruzioni operative riportate sull'apposito sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario www.arbitrobancariofinanziario.it mediante l'utilizzo del portale ABF seguendo le istruzioni contenute nella "Guida all'utilizzo del Portale ABF" (a disposizione sul sito <http://www.dexia-crediop.it>) per la ,registrazione, l'accesso, l'invio on-linedel ricorso, il pagamento del contributo alle spese della procedura, le attività successive all'invio del ricorso.

Non appena proposto ricorso all'Arbitro, il cliente deve darne tempestiva comunicazione all'Ufficio Reclami agli indirizzi di posta elettronica soprariportati.

Dalla ricezione della comunicazione l'intermediario ha 30 giorni per inviare alla segreteria tecnica competente le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo.

L'ABF si pronuncia entro 60 giorni dalla data di ricezione delle controdeduzioni da parte dell'intermediario oppure dalla data di scadenza per la loro presentazione. La decisione è sempre motivata ed è comunicata alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia. Il ricorso all'ABF prevede un contributo alle spese pari a € 20.

Indicazioni per il ricorso all' Arbitro per le Controversie Finanziarie

Occorre seguire le istruzioni operative riportate sull'apposito sito web dell'Arbitro messo a disposizione dalla Consob www.acf.consob.it, ed anche nella Guida ACF disponibile sul sito <https://www.dexia-crediop.it> Il ricorso può essere proposto quando è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario e la risposta ottenuta non è ritenuta soddisfacente, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni -.

La procedura si conclude entro il termine di 90 giorni. L'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente.

Il ricorso all' Arbitro per le Controversie Finanziarie deve essere proposto entro un anno dalla presentazione ed il reclamo all'intermediario.

I Regolamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono allegati al presente comunicato.

Indicazioni per il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario

Mediante l'inoltro della domanda disponibile sul sito www.conciliatorebancario.it al seguente indirizzo:

Conciliatore Bancario Finanziario
Via delle Botteghe Oscure, 54
00186 Roma

Sono richiesti € 40 (più IVA) per le liti di valore fino a € 250.000 ed € 80 (più IVA) per quelle di valore superiore.

La procedura di mediazione si conclude al massimo entro 3 mesi dalla presentazione della domanda. In caso di mancato raggiungimento di un accordo tra le parti non è previsto il pagamento di alcun importo.

L'arbitrato è possibile solo previo accordo tra le parti oppure se previsto da contratto.

Roma, aprile 2020

Regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF

Art. 1 – Regole generali di funzionamento

1. Il Collegio si riunisce previa convocazione comunicata dalla Segreteria tecnica.
2. La convocazione, unitamente all'agenda con l'elenco dei ricorsi approvata ai sensi dell'art. 4, viene comunicata a mezzo posta elettronica all'indirizzo dichiarato da ciascun componente con congruo anticipo rispetto alla riunione.
3. Eventuali impedimenti di un componente alla partecipazione alla riunione sono a cura dello stesso comunicati al Presidente e alla Segreteria tecnica in tempo utile per la convocazione del relativo membro supplente.
4. Nel compimento delle attività di rispettiva competenza il Presidente e i singoli componenti del Collegio si avvalgono delle dotazioni tecnologiche e della procedura informatica predisposta dalla Banca d'Italia a supporto del funzionamento del sistema.

Art. 2 – Doveri di astensione

1. I componenti del Collegio che si trovino in una delle situazioni di cui agli artt. 51 e 815 c.p.c., rispetto alle parti o alle questioni oggetto della controversia, ne danno tempestiva comunicazione al Presidente e alla Segreteria tecnica ai fini della convocazione dei relativi supplenti.
2. Ove, eccezionalmente, la situazione emerga nel corso della riunione, la trattazione del ricorso viene rinviata dandone conto nel verbale.

Art. 3 – Presidente del Collegio

1. Il Presidente verifica la regolare costituzione del Collegio e ne coordina, regola e indirizza l'attività, allo scopo di garantirne l'efficienza, la qualità e la tempestività delle decisioni e di favorire l'affermarsi di orientamenti uniformi.
2. In caso di assenza, impedimento o astensione del Presidente, le relative funzioni sono svolte dal più anziano dei membri effettivi tra quelli scelti dalla Banca d'Italia, ovvero, in mancanza, dal più anziano dei corrispondenti membri supplenti.
3. L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.
4. Il Presidente favorisce il confronto tra i componenti del Collegio convocando a tal fine periodiche riunioni; condivide con essi le tematiche affrontate nel Collegio di coordinamento e nella Conferenza dei Collegi.
5. Il Presidente verifica periodicamente i volumi e i tempi medi di definizione dei ricorsi e segnala alla Banca d'Italia ogni circostanza in grado di compromettere la funzionalità dell'attività del Collegio.

Art. 4 – Pianificazione dei lavori

1. La Segreteria tecnica predispone il calendario delle riunioni e l'agenda di ciascuna riunione, contenente l'elenco dei ricorsi e li trasmette al Presidente per l'approvazione.
2. Il Presidente approva il calendario delle riunioni e l'agenda di ciascuna di esse tenendo conto delle esigenze di funzionalità del Collegio, e apporta le eventuali modifiche necessarie in base all'andamento dei lavori.

Art. 5 – Relatore

1. Il Presidente assegna ciascun ricorso a un relatore individuato tra i componenti del Collegio, salvo che non ritenga di svolgere personalmente tale compito.
2. Nelle assegnazioni il Presidente assicura un'efficiente distribuzione dei carichi di lavoro fra i componenti del Collegio.
3. Il relatore illustra al Collegio gli elementi di fatto e di diritto della questione e le possibili soluzioni.

Art. 6 – Validità delle sedute

1. Il Collegio è regolarmente costituito con la presenza dei cinque componenti e la sua composizione deve essere adeguata alla tipologia delle parti coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione.
2. Un componente della Segreteria tecnica assiste alle riunioni e ne redige il verbale.

Art. 7 – Compiti e attività del Collegio

1. Al Collegio spetta la decisione del ricorso. A tal fine procede alla valutazione della controversia sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, tenendo conto di eventuali decisioni assunte in precedenza su fattispecie analoghe e applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché gli eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca.
2. Qualora il Collegio non ritenga il ricorso maturo per la decisione, il Presidente dispone, nel rispetto dei termini della procedura, il rinvio della discussione a una successiva riunione.
3. Ove il Collegio ritenga necessaria una integrazione dell'istruttoria dispone la sospensione del procedimento e il Presidente ne dà avviso alla Segreteria tecnica per i successivi adempimenti.
4. Il Collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora consti che in relazione alla medesima controversia è stato avviato un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge.
5. Qualora nel corso del procedimento consti che la controversia sia stata sottoposta dall'intermediario all'Autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale, il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento salvo che il ricorrente, su richiesta della Segreteria tecnica, non dichiari di avere interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi al Collegio.
6. Le determinazioni di cui ai commi tre, quattro e cinque del presente articolo sono riportate nel verbale della riunione e comunicate alle parti a cura della Segreteria tecnica.

Art. 8 – Rimessione al Collegio di coordinamento

1. Il Collegio, se ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la questione sottoposta al suo esame abbia dato o possa dar luogo a orientamenti non uniformi, rimette con ordinanza la decisione del ricorso al Collegio di coordinamento, disponendo la sospensione del procedimento.
2. Il ricorso è altresì rimesso al Collegio di coordinamento se la controversia pone questioni sulla competenza o sul procedimento e il Collegio ritiene di non condividere i principi di diritto enunciati, con precedenti decisioni, a tale riguardo.
3. Le determinazioni di cui ai commi uno e due del presente articolo sono riportate nel verbale della riunione e comunicate alle parti a cura della Segreteria tecnica.
4. La rimessione al Collegio di coordinamento può essere disposta anche dal Presidente prima che il ricorso venga esaminato dal Collegio; tale determinazione è comunicata alle parti a cura della Segreteria tecnica.
5. Il Collegio di coordinamento, se ritiene che la questione sottoposta al suo esame sia di particolare importanza, indica il principio di diritto applicabile per la sua soluzione anche quando dichiara l'inammissibilità del ricorso o l'estinzione del procedimento.

Art. 9 – Conferenza dei Collegi

1. Per accrescere la funzionalità del sistema ABF e garantire una sede di confronto tra i Collegi, la Struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia, d'intesa con i Presidenti, convoca, con periodicità almeno semestrale, una Conferenza dei Collegi, determinandone l'ordine del giorno. A essa partecipano due componenti per ciascun Collegio (il Presidente, o il suo sostituto, e un componente designato dal Presidente). Alle riunioni - che si svolgono, di norma, in videoconferenza - partecipano altresì, con funzioni di coordinamento, rappresentanti della Struttura centrale della Banca d'Italia nonché, alla luce delle tematiche oggetto di trattazione, rappresentanti delle Segreterie tecniche.

2. Nella Conferenza vengono approfondite le tematiche, sostanziali e procedurali, di particolare attualità o novità per i Collegi ovvero di interesse complessivo per il sistema.
3. I contenuti delle riunioni sono condivisi dai Presidenti con i componenti dei rispettivi Collegi.

Art. 10 – Deliberazione dei Collegi

1. Udita la relazione svolta dal relatore, il Presidente indica, ove occorra, l'ordine delle questioni da trattare e dirige la discussione.
2. Il Presidente favorisce il confronto e l'individuazione di posizioni condivise tra i componenti del Collegio.
3. La decisione sul ricorso è deliberata a maggioranza. Il Presidente esprime il suo voto per ultimo.
4. Il Presidente, accertati i risultati delle votazioni, detta a verbale il dispositivo della decisione adottata.

Art. 11 – Forma e contenuto della decisione

1. La decisione è redatta per iscritto in lingua italiana.
2. La decisione deve contenere:
 - l'indicazione del Collegio;
 - il nome dei componenti il Collegio, con l'indicazione per ciascuno dei soggetti designanti;
 - l'indicazione delle parti e della relativa tipologia;
 - la concisa esposizione dei motivi in fatto e in diritto della decisione;
 - il dispositivo;
 - il luogo e la data della deliberazione;
 - la sottoscrizione del Presidente.
3. Nel caso in cui il ricorso sia accolto in tutto o in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione e comunicare alla Segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del Collegio.
4. Su segnalazione della Segreteria tecnica, al Collegio è rimessa la valutazione dei casi di adempimento degli intermediari che presentino profili di incertezza.

Art. 12 – Redazione e sottoscrizione della decisione

1. La motivazione è stesa dal relatore, a meno che il Presidente non ritenga di redigerla egli stesso o affidarla ad altro membro del Collegio, e sottoposta al Presidente.
2. La decisione è sottoscritta dal Presidente. Se il Presidente non può sottoscrivere per legittimo impedimento, la decisione è sottoscritta dal componente più anziano tra quelli scelti dalla Banca d'Italia presente alla deliberazione

Art. 13 – Verbale

1. Il verbale della riunione è redatto dal componente della Segreteria tecnica che assiste alla riunione.
2. La verbalizzazione ha per oggetto: l'ora dell'inizio e del termine della riunione; il nome dei componenti del Collegio presenti e del relativo soggetto designante; gli estremi identificativi dei ricorsi discussi e il dispositivo di ciascuna decisione deliberata, con l'indicazione che la decisione è stata assunta a maggioranza ovvero all'unanimità.
3. Il verbale, sottoscritto dal segretario che l'ha redatto e dal Presidente, è conservato presso la Segreteria tecnica insieme agli atti dei ricorsi.

Art. 14 – Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione.

Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

(Fonti normative)

1. Il presente regolamento è adottato ai sensi dell'articolo 2, comma 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni.

Articolo 2

(Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento, si intende per:

- a) “testo unico della finanza” (o anche “TUF”), il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni;
- b) “codice del consumo”, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;
- c) “Regolamento (UE) n. 524/2013”, il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR dei consumatori);
- d) “Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)” o “Arbitro”, il sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie disciplinato dal presente regolamento composto dall'organo decidente e dalla segreteria tecnica;
- e) “organo decidente” o “collegio”, l'organo che decide in merito alle controversie sottoposte all'Arbitro;
- f) “segreteria tecnica” o “segreteria”, l'unità organizzativa della Consob che svolge l'attività di supporto dell'Arbitro;
- g) “investitori”, gli investitori, diversi dalle controparti qualificate di cui all'articolo 6, comma 2-quater, lettera d), e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-quinquies e 2-sexies, del TUF;
- h) “intermediari”:
 - i soggetti abilitati di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), del TUF, anche con riguardo all'attività svolta per loro conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede di cui all'articolo 31 del TUF;
 - la società Poste Italiane – Divisione Servizi di Banco Posta – autorizzata ai sensi dell'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, anche con riguardo all'attività svolta per suo conto da parte di consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede;
 - i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria di cui, rispettivamente, agli articoli 18-bis e 18-ter del TUF;
 - i gestori di portali per la raccolta di capitali per start-up innovative e PMI innovative di cui all'articolo 50-quinquies del TUF;

- le imprese di assicurazione limitatamente all'offerta in sottoscrizione e al collocamento di prodotti finanziari di cui all'articolo 1, comma 1, lettera w-bis), del TUF dalle stesse emessi;
- i) "controversia transfrontaliera", una controversia nell'ambito della quale l'investitore risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;
- l) "discipline economiche e giuridiche", le materie indicate nell'Allegato "A" al decreto 4 ottobre 2000 del Ministero dell'università, istruzione e ricerca (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 24 ottobre 2000 n. 249 - supplemento ordinario n. 175), e successive modifiche, contraddistinte dal codice del settore scientifico disciplinare recante prefisso "IUS" o "SECS-P".

Articolo 3

(Adesione degli intermediari all'Arbitro)

1. Gli intermediari aderiscono all'Arbitro. L'adesione è comunicata per iscritto alla Consob entro due mesi dall'entrata in vigore del presente regolamento dalle associazioni di categoria degli intermediari, limitatamente ai soggetti ad esse partecipanti.
2. Gli intermediari che non partecipano alle associazioni di cui al comma 1 comunicano l'adesione direttamente all'Arbitro nello stesso termine di cui al medesimo comma 1, indicando l'associazione di categoria a cui fanno riferimento per la designazione dei membri del collegio ai sensi dell'articolo 5, comma 4, lettera a).
3. Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che, successivamente all'entrata in vigore del presente regolamento, intendono svolgere in Italia la propria attività, comunicano l'adesione all'Arbitro, anche attraverso le associazioni di categoria, prima di iniziare l'attività.
4. Gli intermediari:
 - a) forniscono agli investitori, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito web, informazioni circa le funzioni dell'Arbitro, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;
 - b) assicurano che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all'investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro;
 - c) rendono disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito web il collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro.

Articolo 4

(Ambito di operatività dell'Arbitro)

1. L'Arbitro conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013.

2. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro cinquecentomila.
3. Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1 e quelli che non hanno natura patrimoniale.
4. L'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze.

CAPO II

STRUTTURA DELL'ARBITRO

Articolo 5

(Composizione del collegio)

1. Il collegio è composto da un Presidente e da quattro membri, scelti tra persone di specifica e comprovata competenza ed esperienza, di indiscussa indipendenza e onorabilità, nominati dalla Consob.
2. Non possono essere nominati componenti coloro che, negli ultimi due anni, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori, hanno ricoperto cariche sociali o hanno svolto attività di lavoro subordinato o comunque operato sulla base di rapporti che ne determinano l'inserimento nell'organizzazione aziendale.
3. Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta.
4. La Consob nomina direttamente il Presidente e due membri del collegio, mentre la nomina dei restanti due membri avviene:
 - a) per un membro, a seguito della designazione congiunta delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative a livello nazionale;
 - b) per un membro, a seguito della designazione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.
5. La designazione è comunicata entro sessanta giorni dalla ricezione di un atto di invito trasmesso dalla Consob. In caso di inerzia, protrattasi anche a seguito di atto di sollecito, la Consob provvede direttamente alla nomina di un membro provvisorio che rimane in carica sino alla nomina del soggetto designato ai sensi del comma 4.
6. Nei modi indicati al comma 4, sono nominati uno o più membri supplenti che possono essere chiamati a sostituire i membri effettivi in caso di assenza, impedimento o conflitto di interessi, ovvero in ogni altro caso in cui se ne ravvisi la necessità.
7. Nei casi di sostituzione del Presidente, le relative funzioni sono svolte dal membro effettivo nominato direttamente dalla Consob con maggiore anzianità nel collegio, o in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.
8. I componenti del collegio sono revocabili solo per giusta causa con provvedimento motivato della Consob, sentiti gli interessati.

Articolo 6

(Requisiti di professionalità e di onorabilità)

1. I componenti del collegio sono individuati tra le seguenti categorie, nei termini consentiti dai rispettivi ordinamenti:

- a) avvocati iscritti agli albi ordinari e speciali abilitati al patrocinio avanti alle magistrature superiori; dottori commercialisti iscritti nella Sezione A) dell'albo dei dottori commercialisti e degli esperti contabili da almeno dodici anni;
- b) notai con almeno sei anni di anzianità di servizio; magistrati ordinari, in servizio da almeno dodici anni o in quiescenza; magistrati amministrativi e contabili con almeno sei anni di anzianità di servizio o in quiescenza;
- c) professori universitari di ruolo in materie giuridiche o economiche in servizio o in quiescenza; dirigenti dello Stato o di Autorità indipendenti con almeno venti anni di anzianità di servizio laureati in discipline giuridiche o economiche, in servizio o in quiescenza.

2. Non possono essere nominati componenti del collegio i dipendenti in servizio della Consob che nei precedenti due anni sono stati preposti o assegnati a unità organizzative con funzioni di vigilanza ovvero sanzionatorie nelle materie di competenza dell'Arbitro. Ove sia nominato componente un dipendente della Consob, questi opera con piena autonomia funzionale.

3. Ai fini della nomina i componenti del collegio non devono, salvi gli effetti della riabilitazione:

- a) trovarsi in condizione di interdizione, inabilitazione ovvero aver subito una condanna ad una pena che comporti l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici ovvero l'incapacità ad esercitare uffici direttivi;
- b) essere stati sottoposti a misure di prevenzione disposte dall'autorità giudiziaria ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159;
- c) essere stati condannati con sentenza irrevocabile:
 - 1) a pena detentiva per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa e dalle norme in materia di mercati, di valori mobiliari e di strumenti di pagamento;
 - 2) a pena detentiva per uno dei reati previsti nel titolo XI del libro V del codice civile e nel regio decreto 16 marzo 1942, n. 267;
 - 3) alla reclusione per un tempo non inferiore a un anno per un delitto contro la pubblica amministrazione, contro la fede pubblica, contro il patrimonio, contro l'ordine pubblico, contro l'economia pubblica ovvero per un delitto in materia tributaria;
 - 4) alla reclusione per un tempo non inferiore a due anni per un qualunque delitto non colposo;
- d) essere stati condannati a una delle pene indicate alla lettera c) con sentenza che applica la pena su richiesta delle parti, salvo il caso di estinzione del reato.

4. La originaria inesistenza o la sopravvenuta perdita dei requisiti indicati nel presente articolo importa la decadenza dalla carica. La decadenza è pronunciata dalla Consob, sentiti gli interessati, entro sessanta giorni dalla conoscenza della mancanza o della sopravvenuta perdita dei requisiti.

Articolo 7

(Funzionamento del collegio ed obblighi dei componenti)

1. I componenti dell'organo decidente assolvono alle proprie funzioni decisorie con imparzialità e indipendenza di giudizio, osservano le disposizioni del codice deontologico deliberato dalla Consob, dedicano il tempo necessario all'efficace espletamento dell'incarico.

2. Ai fini del rispetto dei principi di cui al comma 1 e all'articolo 141-bis, comma 5, del codice del consumo, i componenti del collegio verificano, una volta investiti di una specifica controversia, l'inesistenza di:

a) rapporti con le parti o con i loro rappresentanti, tali da incidere sulla loro imparzialità e indipendenza;

b) personali interessi, diretti o indiretti, relativi all'oggetto della controversia.

3. I membri del collegio comunicano senza indugio al Presidente e alla segreteria tecnica tutte le circostanze, anche sopravvenute nel corso del procedimento, idonee a incidere sulla loro indipendenza o imparzialità, ai fini della loro sostituzione con i membri supplenti.

4. I componenti del collegio mantengono il segreto su tutti i dati e le informazioni in ogni modo acquisite in ragione dello svolgimento delle proprie funzioni.

5. Le deliberazioni con cui sono decise le controversie sono adottate collegialmente, con la presenza di tutti i componenti, eventualmente sostituiti dai supplenti, a maggioranza dei voti espressi da tutti i componenti.

6. La Consob determina il compenso spettante ai componenti dell'organo decidente.

Articolo 8

(Attribuzioni del Presidente)

1. Il Presidente:

a) dichiara:

- la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 11, comma 3;

- l'interruzione e l'estinzione del procedimento ai sensi dell'articolo 13;

b) coordina e regola l'attività del collegio individuando, per ciascun ricorso, un relatore;

c) comunica alla Consob tutte le circostanze che potrebbero determinare la revoca o la decadenza dei membri del collegio;

d) esercita funzioni di indirizzo sulla segreteria tecnica;

e) cura i rapporti con la Consob, con le istituzioni nonché con altri organismi preposti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Art. 9

1. La segreteria tecnica:

(Segreteria tecnica)

a) fornisce assistenza al Presidente e al collegio nello svolgimento delle attività di competenza;

b) cura gli adempimenti necessari per la costituzione e il funzionamento del collegio e per l'ordinato e corretto svolgimento dei procedimenti;

c) effettua le comunicazioni previste dal Regolamento (UE) n. 524/2013;

d) definisce i contenuti del sito web dell'Arbitro nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-quater, comma 1, del codice del consumo e ne cura l'aggiornamento;

e) cura le attività connesse alla redazione della relazione annuale sull'attività dell'Arbitro, nel rispetto delle previsioni dell'articolo 141-quater, comma 2, del codice del consumo;

f) espleta tutti gli altri compiti previsti dal presente regolamento.

CAPO III

PROCEDURA

Articolo 10

(Condizioni di ricevibilità)

1. Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore.
2. Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:
 - a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - b) è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.
3. Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data.

Articolo 11

(Avvio e svolgimento del procedimento)

1. Il ricorso è predisposto e trasmesso all'Arbitro secondo le modalità da quest'ultimo rese note attraverso il proprio sito web ed è corredato della documentazione attestante la condizione di ricevibilità di cui all'articolo 10, comma 2, lettera b).
2. La segreteria tecnica, entro sette giorni dalla ricezione, valutata la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, lo trasmette all'intermediario.
3. Ove necessario ai fini della valutazione di cui al comma 2, la segreteria tecnica invita il ricorrente, entro un termine non superiore a sette giorni, a eventuali integrazioni o chiarimenti. Decorso inutilmente il termine assegnato, e nei casi in cui ritiene il ricorso irricevibile o inammissibile, la segreteria tecnica trasmette il ricorso al Presidente, con una relazione contenente una sintetica descrizione delle relative ragioni. Il Presidente, se non dichiara la inammissibilità o irricevibilità del ricorso ai sensi dell'articolo 12, rimette gli atti alla segreteria tecnica per tutti i successivi adempimenti.
4. L'intermediario, nei trenta giorni successivi alla ricezione del ricorso, trasmette all'Arbitro, anche per il tramite di una associazione di categoria ovvero di procuratore e con le modalità rese note sul sito web dell'Arbitro, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.
5. Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni dell'intermediario, entro quindici giorni dal ricevimento delle medesime.
6. L'intermediario, nei quindici giorni successivi, può replicare alla deduzioni integrative del ricorrente.
7. La segreteria tecnica, espletati gli adempimenti preliminari previsti dai commi 2 e 3, cura la formazione del fascicolo, completo degli eventuali atti indicati ai commi 5 e

6, comunica alle parti la data in cui si è completato il fascicolo e redige una relazione per il collegio sui fatti oggetto della controversia. Il fascicolo, contenente il ricorso, le deduzioni e la documentazione prodotta dalle parti nonché le comunicazioni dell'Arbitro, è reso disponibile alle parti medesime attraverso il sito web dell'Arbitro.

8. Il collegio, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la segreteria tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi entro un termine perentorio non inferiore a sette giorni.

9. In ogni caso il collegio, quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti ai sensi del comma 8 a fornire le proprie osservazioni anche al fine di verificare se, nei casi di nullità che può essere fatta valere solo dall'investitore, questi intenda effettivamente valersene.

Articolo 12

(Irricevibilità e inammissibilità del ricorso)

1. Il ricorso è irricevibile quando non sono osservate le condizioni previste dall'articolo 10.

2. Il ricorso è inammissibile quando:

a) non contiene la determinazione della cosa oggetto della domanda e la esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative conclusioni;

b) la controversia non rientra nell'ambito di operatività dell'Arbitro, come definito dall'articolo 4.

3. Salvo che non vi provveda il Presidente, ai sensi dell'articolo 11, comma 3, la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso sono dichiarate dal collegio.

Articolo 13

(Interruzione ed estinzione del procedimento)

1. Il procedimento è interrotto quando, sui medesimi fatti oggetto del ricorso, vengono avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale.

2. Se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro dodici mesi dalla dichiarazione di interruzione.

3. Il procedimento si estingue quando:

a) sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità e l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;

b) il ricorrente rinuncia al ricorso con atto espresso.

4. L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate dal Presidente.

Articolo 14

(Termini per la conclusione del procedimento)

1. Il collegio pronuncia la decisione nel termine di novanta giorni dal completamento del fascicolo ai sensi dell'articolo 11, comma 7.

2. Il termine può essere prorogato dal collegio prima della sua scadenza, previa comunicazione alle parti, per un periodo non superiore a novanta giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate.
3. Il termine è in ogni caso prorogato, prima della sua scadenza e per un periodo non superiore a novanta giorni, quando ne fanno richiesta entrambe le parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia.
4. I commi che precedono si applicano anche agli atti con cui il Presidente dichiara l'interruzione e l'estinzione del procedimento.
5. Il Presidente dichiara la irricevibilità e la inammissibilità del ricorso nel termine di ventuno giorni dalla presentazione del ricorso ovvero dalla scadenza del termine concesso al ricorrente ai sensi dell'articolo 11, comma 3.

Articolo 15

(Decisione)

1. Il collegio definisce il procedimento con pronuncia motivata, adottata applicando le norme giuridiche che disciplinano la materia e tenendo conto degli atti di carattere generale emanati dalla Consob e dall'AESFEM, delle linee guida delle associazioni di categoria validate dalla Consob, dei codici di condotta delle associazioni di categoria ai quali l'intermediario aderisce.
2. Il collegio accoglie la domanda quando, sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti, ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, tenuto conto che spetta all'intermediario la prova di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori.
3. La decisione di accoglimento, totale o parziale, del ricorso contiene l'indicazione del termine entro il quale l'intermediario deve provvedere alla sua esecuzione. In caso di mancata indicazione del termine l'intermediario si conforma alla decisione entro trenta giorni dalla ricezione della decisione.

Articolo 16

(Esecuzione della decisione)

1. L'intermediario comunica all'Arbitro gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, entro il termine previsto all'articolo 15, comma 3.
2. Quando vi è il sospetto, anche a seguito delle informazioni ricevute ai sensi del comma 1, che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, redige una apposita relazione per il collegio.
3. La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte dell'intermediario, ove accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'Arbitro e, a cura e spese dell'intermediario inadempiente, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario per una durata di sei mesi. A margine della pubblicazione viene altresì indicato, sulla base delle informazioni comunicate ai sensi del comma 2, l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale.

4. L'intermediario può in ogni momento chiedere alla segreteria tecnica che l'Arbitro pubblichi sul proprio sito web informazioni circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso o sul suo esito.

Articolo 17

(Correzione della decisione)

1. Ciascuna parte, entro trenta giorni dalla ricezione della decisione, può chiederne la correzione per errori materiali. Dell'istanza di correzione viene data comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica.

2. La presentazione dell'istanza interrompe il termine per l'adempimento dell'intermediario.

3. L'istanza è in via preliminare valutata dal Presidente o, su delega di questo, dal membro del collegio che ha svolto la funzione di relatore con riguardo alla controversia oggetto dell'istanza. Se dall'esame preliminare emerge la manifesta insussistenza dei motivi di correzione, l'istanza è dichiarata inammissibile dal Presidente e la relativa decisione è comunicata alle parti entro venti giorni dalla ricezione dell'istanza. Dalla ricezione della decisione decorre il nuovo termine per l'adempimento dell'intermediario.

4. Fuori del caso previsto dal comma 3, il collegio decide con provvedimento comunicato alle parti entro quarantacinque giorni dalla ricezione dell'istanza di correzione. Si applica il comma 3, ultimo periodo.

Articolo 18

(Spese derocedimento)

1. L'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente. Le spese per l'avvio del procedimento sono poste a carico del fondo di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e successive modificazioni, nei limiti di capienza del medesimo. Nel caso di temporanea incapienza del predetto fondo, la Consob provvede alla copertura delle spese di cui al comma 1 con le risorse di cui all'articolo 40, comma 3, della legge 23 dicembre 1994, n. 724, e successive modificazioni.

2. Le spese indicate al comma 1 ammontano a:

a) euro cinquanta per le controversie in cui l'importo richiesto non superi euro cinquantamila;

b) euro cento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;

c) euro duecento per le controversie in cui l'importo richiesto sia superiore a euro centomila.

3. Ove il collegio accolga in tutto o in parte il ricorso, l'intermediario è tenuto a versare la somma di:

a) euro quattrocento per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro cinquantamila;

b) euro cinquecento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;

c) euro seicento per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro centomila.

CAPO IV
DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 19

(Disposizioni finali)

1. Tutti i termini previsti dal presente regolamento sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno.
2. L'Arbitro, entro il 31 marzo di ciascun anno, pubblica una relazione annuale concernente la propria attività nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 141- quater, comma 2, del codice del consumo.
3. Con successive delibere la Consob detta disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro.