



## **TRASPARENZA:**

### **PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI**

in ottemperanza della sezione XI paragrafo 3 delle Disposizioni di Vigilanza  
in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti

Adozione: Delibera del Consiglio di Amministrazione del 19 maggio 2010

Conferma: Deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 22 maggio 2013

Conferma: Deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 26 febbraio 2014

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. AMBITO DI APPLICAZIONE .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. OBIETTIVI.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. DEFINIZIONI .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>4. COMPITI E RESPONSABILITA' DELL'UFFICIO RECLAMI.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>5. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA' .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>5.1. RICEZIONE DEL RECLAMO IN BANCA .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>5.2. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>6. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>6.1. ISTRUTTORIA DELL'UFFICIO RECLAMI (PRESSO LA FEDERAZIONE).....</b>   | <b>13</b> |
| <b>6.1.1. RECLAMI E RICHIESTE DI RIMBORSO RELATIVI AD OPERAZIONI DI PAGAMENTO RIENTRANTI NELL'AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA DIRETTIVA EUROPEA SUI SERVIZI DI PAGAMENTO "PSD" (DIRETTIVA 2007/64/CE).....</b> | <b>14</b> |
| <b>6.1.2. TEMPI STABILITI PER L'ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE DI RIMBORSO DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO.</b>   | <b>15</b> |
| <b>6.1.3. TIPOLOGIE DI CONTESTAZIONE .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>6.1.3.1. CONTESTAZIONE PER MANCATA O INESATTA ESECUZIONE.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>6.1.3.2. CONTESTAZIONE PER OPERAZIONI NON AUTORIZZATE .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>6.1.3.3. RICHIESTA DI RIMBORSO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO DISPOSTE DAL BENEFICIARIO O PER IL SUO TRAMITE.....</b>  | <b>18</b> |

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 6.1.3.4.CONTESTAZIONE INFORMATIVA.....  | 19                                    |
| 6.1.3.5.CONTESTAZIONE CONDIZIONI APPLICATE.....   | 20                                    |
| 6.1.3.6.CONTESTAZIONE OPERATIVITÀ .....   | 20                                    |
| 7. RISPOSTA AL CLIENTE .....  | 21                                    |
| 8. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI .....  | 23                                    |
| 9. CONTROLLI.....   | 24                                    |
| 10. RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE. .... | 25                                    |
| SEZIONE 1. ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO.....  | ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO. |
| SEZIONE 2. CONCILIATORE BANCARIO E FINANZIARIO.....   | ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO. |

## 1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura di seguito riportata recepisce:

- le indicazioni normative della Banca d'Italia contenute nelle Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza bancaria<sup>1</sup>, nonché le buone prassi individuate dall'Autorità di Vigilanza per migliorare

---

<sup>1</sup> Cfr. Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, Sez. XI, par. 3, aggiornamento del 15 luglio 2015.

l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici Reclami<sup>2</sup> e descrive gli adempimenti che la Banca deve adottare per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti;

- le indicazioni normative dell'IVASS contenute nel Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016 riguardanti la gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi<sup>3</sup>

Ai fini della presente procedura sono escluse le lamentele attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy) ovvero le richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy;
- le frodi attuate nei confronti dei clienti possessori di Carta di Credito della Banca, qualora la trattazione si svolga nell'ambito dell'applicazione delle clausole contrattuali e non comporti rilievi del cliente circa la gestione dell'operazione o la modalità dell'applicazione delle clausole stesse;
- i servizi e le attività di investimento come definite dal TUF, il collocamento di prodotti finanziari nonché le operazioni e i servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-bis ovvero della parte IV, titolo II, capo I del TUF con finalità di investimento.

Tale procedura dà attuazione alla "Policy per la gestione dei reclami" adottata dal Consiglio di Amministrazione.

In apposite sezioni della presente procedura vengono riportate, inoltre, per completezza e con l'intento di fornire un quadro unico per la gestione stragiudiziale delle doglianze della clientela della Banca, i processi di trattazione dei ricorsi presso:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)<sup>4</sup>;
- Conciliatore Bancario e Finanziario (Organismo di Conciliazione Bancaria, deputato a gestire i procedimenti di mediazione);
- Camera arbitrale del Conciliatore Bancario Finanziario;

---

<sup>2</sup> Cfr. Comunicazione di Banca d'Italia di marzo 2016 concernente l'"Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami: buone prassi e criticità rilevate nell'attività di controllo".

<sup>3</sup> Cfr. il Provvedimento IVASS n. 46 del 03.05.2016 recante modifiche al regolamento Isvap n. 24 del 19.05.2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'Isvap e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

<sup>4</sup> Cfr. Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari del 18/06/2009 e successive modifiche.

- Camera di conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, limitatamente alle polizze relative ai rami III e V del D. Lgs. N. 209/2005.

Tali ricorsi scaturiscono, di norma, da un preventivo reclamo non accolto dalla Banca, che viene pertanto sottoposto al vaglio di un soggetto diverso che svolge funzioni di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR).

## **2. OBIETTIVI**

La procedura in esame assicura una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle Strutture/Unità Organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio appositamente costituito.

Essa inoltre garantisce l'uniformità di comportamento delle varie Strutture/Unità Organizzative interne ed esterne coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza.

Le informazioni ricavabili dalla gestione dei reclami – inclusi quelli non formalizzati - consente di rilevare il grado di soddisfazione della clientela e, quindi, di identificare eventuali criticità nell'operatività aziendale oltre ad incentivare la ricerca di soluzioni appropriate con la collaborazione di tutte le Strutture aziendali coinvolte.

Così operando si intende:

- ✓ mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- ✓ assicurare massima cura alla gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la clientela e, in definitiva, per contenere i rischi legali e di reputazione.

## **3. DEFINIZIONI**

Per reclamo si intende, in ambito bancario e finanziario *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione”*.

In ambito assicurativo *“una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di una impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso al regolamento IVASS relativa ad un contratto o ad un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti e le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”*.

Sono di pertinenza della banca i reclami aventi ad oggetto gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (descritti nell'allegato 7a del Regolamento ISVAP n. 5 del 2006) ivi inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori.

Sono di pertinenza dell'impresa di assicurazione i reclami relativi alla gestione del rapporto contrattuale, dell'effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute dall'avente diritto.

Per cliente si intende la persona fisica o persona giuridica titolare del rapporto giuridico connesso al servizio prestato nel cui ambito si è manifestata l'operazione e/o la lamentela che ha originato il reclamo ma anche coloro che entrino in relazione con l'intermediario in virtù di un suo particolare obbligo di protezione.

Per Reclamante si intende, in ambito assicurativo *“un soggetto titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo, ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato”*.

Per Registro Reclami si intende lo strumento elettronico o cartaceo in cui sono annotati i principali dati del reclamo, idoneo ad adempiere agli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna.

#### **4. COMPITI E RESPONSABILITA' DELL'UFFICIO RECLAMI**

La BCC, per la tutela della propria clientela, stabilisce che la gestione dei reclami sia affidata alla **Funzione di Conformità interna alla Banca**, di seguito denominato ai fini della normativa, **Ufficio Reclami presso la BCC**. In particolare detto Ufficio sovrintende alle seguenti attività:

- ricezione del reclamo;
- registrazione del reclamo;
- istruttoria documentale del reclamo;
- riscontro sulla risoluzione delle anomalie evidenziate dai reclami avanzati dalla clientela della Banca.

L'analisi tecnico – giuridica della fattispecie e la predisposizione della lettera di risposta è affidata, come da specifico accordo, alla struttura esternalizzata presso la Federazione Marchigiana delle Bcc e denominata **Ufficio Reclami presso la Federazione Marchigiana** al quale viene preposto un Responsabile ed ulteriori addetti incaricati dell'attività istruttoria.

### Ufficio Reclami presso la BCC (attività amministrative)

Sul piano del miglioramento del grado di informazione dei clienti e della tutela dei loro diritti, l'Ufficio Reclami viene investito del compito di sovrintendere alle eventuali controversie sollevate dalla clientela ed è tenuto a fornire alle Strutture aziendali interessate le informazioni utili sulle criticità operative riscontrate e sui possibili rimedi da apportare.

L'ambito di competenza dell'Ufficio attiene a:

- operazioni e servizi bancari e finanziari (TUB);
- comportamenti degli intermediari assicurativi, inclusi quelli dei propri dipendenti e collaboratori nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa (IVASS).

Tale Ufficio, pertanto, è collocato nell'ambito di strutture che consentano di valutare la natura dei reclami sulla base di una conoscenza adeguata del quadro normativo di riferimento.

Il personale preposto alla ricezione dei reclami e agli eventuali *call center* deve essere adeguatamente formato in relazione ai rispettivi compiti e costantemente aggiornato, anche attraverso l'inserimento di programmi di formazione nel continuo.

L'Ufficio Reclami è la struttura alla quale tutta la clientela (privati, imprenditori e società) può inviare reclami di qualsiasi natura eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con gli addetti allo sportello si è concluso con un nulla di fatto.

Il cliente può interagire gratuitamente con il personale preposto alla trattazione dei reclami ed agli eventuali *call center*.

L'Ufficio Reclami è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema.

### Ufficio Reclami presso la Federazione Marchigiana (istruttoria e valutazione tecnica)

Per garantire imparzialità di giudizio ed omogeneità nelle soluzioni rispetto ai singoli clienti, la trattazione nel merito giuridico del reclamo è affidata all'Ufficio Reclami presso la **Federazione Marchigiana** delle BCC.

Questa specifica unità organizzativa, esterna alla struttura aziendale:

- è caratterizzata da un maggior gradiente di indipendenza ed autonomia rispetto alle funzioni della banca, in particolare rispetto a quelle preposte alla commercializzazione dei servizi;

- risulta inoltre dotata di risorse professionali con adeguata conoscenza del quadro normativo di riferimento, ritenute idonee a salvaguardare il patrimonio aziendale dai danni derivanti da una soccombenza giudiziale ovvero dai danni reputazionali.

La Federazione valuta i reclami pervenuti, anche alla luce degli orientamenti dell'ABF, verificando anzitutto se la questione sottoposta dal cliente rientra in fattispecie analoghe a quelle già decise dal medesimo Ufficio e considera le soluzioni adottate in tali casi al fine di assicurare uniformità di trattamento.

La Banca, consapevole della opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i reclami da essa presentati saranno esaminati, provvederà a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima dell'adottato sistema di gestione dei reclami.

Il nominativo del Responsabile della Federazione Locale al quale è affidato l'incarico di gestire i reclami è comunicato tempestivamente alla Banca d'Italia, all'IVASS, ove richiesto, così come l'indirizzo della Struttura, un suo riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica.

Tale nominativo è comunicato altresì al Conciliatore BancarioFinanziario.

La Banca di Credito Cooperativo di Pergola rimane comunque responsabile del corretto adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia. Ciò in conformità al principio generale secondo cui la Banca può affidare a terzi determinati compiti o attività senza però spogliarsi della responsabilità di controllare che dette attività siano adeguatamente gestite. A tal fine vigila e controlla, ai sensi della Circolare Banca d'Italia n. 285, Parte I, Tit. IV, Sez. IV, Cap. 3, e succ. aggiornamenti, il Referente per le attività esternalizzate (R.A.E., già individuato nel Responsabile della Funzione Organizzazione). E' inoltre necessario che la Banca conservi la propria capacità di identificare tempestivamente eventuali segnali di criticità ricavabili dal flusso delle lamentele della clientela. Pertanto il contratto di esternalizzazione disciplina, tra l'altro, lo scambio di informazioni che si rendono a tal fine necessari.

### Forme di inoltro del reclamo

Il cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con la Banca e può presentare reclamo mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente alla Filiale o inoltrata a mezzo posta, fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica banca@pergola.bcc.it o all'indirizzo di posta elettronica certificata [bcc.pergola@legalmail.it](mailto:bcc.pergola@legalmail.it) o compilando l'apposito modulo disponibile presso la Filiale e gratuitamente scaricabile dal sito *internet* della banca (si veda Allegato 1).



Per i reclami presentati direttamente allo sportello, l'addetto che riceve il reclamo rilascia al cliente un attestato di ricezione.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

#### Pubblicizzazione sul sito internet della Banca

La Banca provvede a pubblicizzare l'individuazione dell'Ufficio Reclami nonché le possibili forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte della Banca che – come detto – includono la consegna della lettera circostanziata direttamente alla Filiale o inoltrata a mezzo posta, fax, o con una mail o PEC all'indirizzo individuato o compilando l'apposito modulo disponibile presso la Filiale – precisando che la medesima struttura si occupa anche della gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa.

La Banca pubblica inoltre nel proprio sito internet l'informativa sulla procedura reclami in materia di intermediazione assicurativa.

Infine, sempre con riguardo a quest'ultimo aspetto, la Banca deve riportare nella dichiarazione conforme al modello 7b – resa anche disponibile nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione oltre che consegnata su richiesta del reclamante - l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell'intermediario incaricata della ricezione e primo esame dei reclami e i relativi recapiti, le informazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami, di comunicazione e la tempistica di risposta, nonché le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

## **5. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'**

### **5.1. RICEZIONE DEL RECLAMO IN BANCA**

Il reclamo può pervenire a qualsiasi Struttura/Unità Organizzativa della Banca ovvero direttamente all'Ufficio reclami.

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti (i tempi massimi di risposta non devono comunque superare i 30 gg. dalla ricezione del reclamo<sup>5</sup>), è necessario che tutti i reclami pervenuti in Banca siano protocollati e consegnati in originale, tempestivamente e preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, all'Ufficio Reclami, accompagnati ove possibile da una breve illustrazione da parte della Filiale che ha ricevuto il reclamo nonché dalla relativa documentazione a supporto. Il Responsabile dell'Unità Organizzativa ricevente provvede, altresì, a conservare copia del reclamo pervenuto.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami della BCC provvede entro 2 giorni dalla ricezione ad inviare copia del reclamo stesso alla Federazione Marchigiana ai fini della sua trattazione, unitamente a tutta la documentazione necessaria per il relativo esame.

Per quanto riguarda i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, qualora l'Ufficio Reclami della BCC rilevi che il reclamo non è di propria pertinenza, ma di competenza dell'impresa di assicurazione, in quanto relativo al comportamento di quest'ultima, l'Ufficio Reclami della BCC provvede a trasmetterlo, senza ritardo, all'impresa stessa, dandone contestuale notizia al reclamante.

L'eventuale documentazione aggiuntiva o gli ulteriori chiarimenti che venissero richiesti dalla Federazione saranno forniti dalla BCC nel più breve tempo possibile, anche mediante accesso diretto di esponenti della Federazione stessa presso la BCC interessata.

L'Ufficio Reclami provvede a segnalare tempestivamente - inoltrandone copia - la lamentela pervenuta alla Unità Organizzativa che intrattiene la relazione commerciale con il cliente, in tutte le ipotesi in cui il reclamo non sia stato inoltrato per il tramite della medesima Unità Organizzativa, anche al fine di un coinvolgimento della stessa nella fase di istruttoria del reclamo.

### **5.2. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO**

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione dell'apposito "Registro reclami".

---

<sup>5</sup> I 30 gg decorrono: dalla data di ricezione se il reclamo è inviato via fax o tramite posta elettronica o posta elettronica certificata; dalla data del protocollo della posta in arrivo se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria; se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

In tale registro vengono annotati i dati essenziali dei reclami ai fini della normativa di riferimento nonché gli ulteriori dati di cui è opportuno tenere evidenza, che saranno registrati, tempo per tempo, in relazione alle fasi della procedura. In particolare, si tratta di:

1. dati del cliente:
  - a. nome e cognome/denominazione;
  - b. data e luogo di nascita/natura del soggetto;
  - c. domicilio di residenza/ sede legale;
  - d. e – mail/PEC;
  - e. categoria di appartenenza (consumatore – cliente al dettaglio – clientela ordinaria);
  - f. numero identificativo anagrafica – n. c/c.
2. Dati della controversia:
  - a. tipologia del rapporto cui si riferisce la controversia:
    - i. conto corrente o deposito bancario;
    - ii. operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,...);
    - iii. strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico,...);
    - iv. altro;
  - b. natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni);
  - c. eventuale documentazione di supporto presentata dal cliente;
  - d. valore della controversia
  - e. unità organizzative (strutture aziendali) della banca coinvolte.
3. Data di arrivo, data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente, data in cui è stata trasmessa la risposta al cliente.
4. L'esito del reclamo (favorevole o sfavorevole).

Dopo la risposta fornita al cliente:

5. Data di chiusura del reclamo da un punto di vista amministrativo.
6. Eventuali misure adottate per risolvere il problema.

Nel caso in cui il "Registro reclami" sia uno strumento elettronico, ai fini della sua corretta tenuta i reclami vengono censiti nell'apposito software dedicato con una frequenza di Back up proporzionata al flusso dei reclami in arrivo.

Tale registro informatico deve essere inserito nella procedura della continuità operativa.

L'addetto dell'Ufficio Reclami, una volta registrato il reclamo, presenta la documentazione, con la scheda riepilogativa stampata dal "Registro reclami", al Responsabile dell'Ufficio Bcc per l'avvio della relativa istruttoria che verrà svolta presso la Federazione Marchigiana della Bcc.

Il "Registro reclami" è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati del reclamo sopra elencati e ad espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna verso le Autorità di settore.

#### **5.2.1. Registrazione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa**

In un'apposita sezione del Registro reclami, l'Ufficio Reclami registra i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, annotando le seguenti informazioni<sup>6</sup>:

- Anagrafica reclamo:
  1. Codice reclamo;
  2. Codice trattabilità reclamo;
  3. Data ricevimento;
  4. Tipologia di prodotto;
  5. Area aziendale;
- Anagrafica proponente (soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui):
  1. Nome e Cognome / Ragione sociale;
  2. Indirizzo;
  3. Tipologia (diretto interessato, associazione consumatori /soggetti portatori di interessi collettivi, legale, consulente, altro);
  4. Area geografica;
- Anagrafica reclamante (soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo):
  1. Nome e Cognome / Ragione sociale;

---

<sup>6</sup> Cfr. Allegato 1 al Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.

2. Indirizzo;
  3. Tipologia (contraente, assicurato, danneggiato, beneficiario, associazione consumatori /soggetti portatori di interessi collettivi, altro);
  4. Area geografica;
- Esito reclamo:
    1. Data evasione;
    2. Esito;
    3. Eventuale intervento dell'Autorità giudiziaria;
    4. Valore economico;
    5. Tempo di evasione.
  - Dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario.

Il "Registro reclami" è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati del reclamo sopra elencati e ad espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna verso le Autorità di settore.

## **6. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO**

### **6.1. Istruttoria dell'Ufficio Reclami (presso la Federazione)**

I reclami vengono trasmessi entro 2 giorni dal loro ricevimento alla Federazione per provvedere alla relativa istruttoria. L'Ufficio ed il Responsabile della gestione dei reclami presso la Federazione, nella trattazione degli stessi debbono:

- mantenersi costantemente aggiornati in merito agli orientamenti seguiti dall'ABF, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei relativi collegi pubblicato sul sito internet dello stesso ABF;
- valutare i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Analoga attività di aggiornamento viene eseguita per i reclami del comparto assicurativo.

L'attività istruttoria del reclamo viene avviata nel più breve tempo possibile.

Per l'esame più approfondito della doglianza può essere richiesta alle altre Strutture organizzative, competenti per materia, tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria. Il coinvolgimento delle altre Strutture aziendali, ed in particolare, di quelle preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi, arricchisce l'attività istruttoria e contribuisce all'individuazione di decisioni equilibrate e informate, che tengono conto sia della complessiva funzionalità aziendale sia del rapporto con il singolo reclamante, al fine di preservare la continuità del rapporto con il cliente e di facilitare la correzione di eventuali criticità riscontrate.

Peraltro, qualora la fattispecie presentasse caratteristiche particolari, l'Ufficio può richiedere parere scritto "specialistico" non vincolante alle altre Strutture organizzative competenti (ad esempio, alla Funzione Legale, alla Funzione Contabilità, alla Funzione Amministrazione).

Con particolare riferimento all'attività di intermediazione assicurativa, se il reclamo è relativo al comportamento di un collaboratore, l'Ufficio reclami presso la Federazione nella fase istruttoria si premura di interloquire con l'intermediario collaboratore, invitandolo, ove necessario ed opportuno, a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso.

In ogni caso, l'Ufficio Reclami presso la Federazione compie la propria valutazione del singolo caso in maniera autonoma.

Laddove il predetto Ufficio ritenesse necessario, inoltre, acquisire ulteriore documentazione dal cliente reclamante (ad esempio perizie di parte, documentazione contabile, ecc., ...) provvederà a formalizzare una apposita richiesta in tal senso, anticipando al cliente gli elementi di valutazione utili per la ricostruzione dei fatti ed indicando il termine entro il quale rispondere.

Il reclamo risulterà chiuso se non verranno prodotti gli ulteriori elementi richiesti entro i termini prestabiliti.

Terminata l'attività istruttoria, acquisite altresì tutte le informazioni del caso e l'eventuale parere tecnico "specialistico" non vincolante, l'Ufficio Reclami prepara la risposta per il cliente.

#### *6.1.1. Reclami e richieste di rimborso relativi ad operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD" (Direttiva 2007/64/CE)*

Le prescrizioni che seguono descrivono il trattamento delle comunicazioni della clientela aventi ad oggetto i "reclami" relativi ad operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD" (Direttiva 2007/64/CE) e del relativo d.lgs. di recepimento n. 11/2010 nonché il Provvedimento di Banca d'Italia del 5 luglio 2011 di attuazione del predetto decreto. Si fa riferimento altresì al Regolamento UE 260/2012 (cd. normativa SEPA) in materia di addebiti diretti in euro (SDD) e alla gestione dei rapporti che la Banca intrattiene al riguardo sia con il "Giurì-Ombudsman Bancario" sia con l'Arbitro Bancario Finanziario.

### *6.1.2. Tempi stabiliti per l'accettazione delle richieste di rimborso delle operazioni di pagamento*

L'Ufficio Reclami verifica se sono stati rispettati i tempi per l'accettazione delle richieste di rimborso:

- le richieste di rimborso viene accettata se sono trascorsi non più di **13 mesi** (2 mesi per i clienti diversi da consumatori o micro imprese) tra la data di addebito dell'operazione e la data di presentazione della richiesta di rimborso per qualsiasi operazione di pagamento contestata in quanto effettuata in modo inesatto o non autorizzata. Il termine dei tredici mesi non opera qualora la banca abbia omesso di fornire o mettere a disposizione l'informativa successiva all'esecuzione dell'operazione di cui al paragrafo 6 della Sezione VI del provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e succ. modifiche;
- la richiesta di rimborso per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite viene accettata se effettuata entro **8 settimane** dall'addebito nei casi in cui è previsto il rimborso (cfr. paragrafo successivo punto 6.1.3).

### *6.1.3. Tipologie di contestazione*

Le possibili cause possono essere:

1. Contestazione per mancata e inesatta esecuzione;
2. Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate;
3. Richiesta di rimborso di operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite;
4. Contestazione informativa;
5. Contestazione condizioni applicate;
6. Contestazione operatività.

#### *6.1.3.1. Contestazione per mancata o inesatta esecuzione*

Le possibili contestazioni possono essere:

- Ritardato accredito/disponibilità;
- Data valuta di addebito antergata;
- Data valuta di accredito postergata;
- Mancato rispetto dell'identificativo unico comunicato dal cliente per eseguire l'operazione di pagamento (es. IBAN, codice MAV, ecc);
- Errato addebito/accredito;

- Mancato rispetto dei tempi di esecuzione/trasmissione pattuiti.

### **Verifica Reclamo**

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che l'operazione effettuata è stata eseguita correttamente secondo la forma e la procedura concordata con il cliente.

In merito al rispetto dei tempi di esecuzione previsti dalla PSD, la Banca è responsabile nei confronti del proprio cliente anche per l'operatività delle proprie Banche Tramite/Corrispondenti. In tal caso la Banca è sollevata da tutte le responsabilità se l'Ufficio Reclami riesce a provare che l'ordine è stato ricevuto dalla Banca del beneficiario nei tempi richiesti dal proprio cliente.

Sarà necessario, pertanto, produrre un'**adeguata informativa** per descrivere il corretto completamento di tutto il ciclo di lavorazione.

### **Tempi del rimborso**

La Banca deve procedere immediatamente al risarcimento, con la conseguenza che l'Ufficio Reclami, per i casi esaminati, da disposizione per :

- **ripristinare il conto del cliente.** Salvo casi particolari, oltre alla restituzione dell'importo, ciò si traduce in una restituzione di interessi erroneamente addebitati a causa dell'operazione "stornata", o una rettifica delle date operazione/valuta;
- **ulteriore compensazione finanziaria** da riconoscere, eventualmente, al cliente. Questa norma vede una sua applicazione all'interno di ogni singolo caso, in conformità con la disciplina applicabile al contratto concluso tra l'utilizzatore e la Banca.

#### *6.1.3.2. Contestazione per operazioni non autorizzate*

Le possibili contestazioni possono essere:

- Operazioni disconosciute su Internet Banking;
- Prelievi disconosciuti presso ATM/ATM evoluto;
- Operazioni disconosciute su Internet Banking, Carte di Credito/Debito in seguito a furto, smarrimento, appropriazione indebita dei dispositivi di sicurezza, delle credenziali di accesso e/o delle predette carte;
- Mancata adozione di appropriati presidi di sicurezza da parte della Banca per la gestione dei pagamenti via internet.



## Verifica del reclamo

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che l'operazione effettuata è stata eseguita/autorizzata correttamente dal cliente.

Sarà necessario, pertanto, produrre un'**adeguata informativa** per dimostrare l'avvenuta autorizzazione dell'operazione di pagamento.

In particolare sarà necessario verificare se:

- il cliente ha agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave o se non ha adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi per l'utilizzo dello strumento di pagamento;
- la banca ha adempiuto agli obblighi di cui alla normativa PSD (es. dotare il cliente di strumenti sicuri che non siano accessibili a soggetti diversi, non inviare strumenti di pagamento non richiesti dal cliente, ecc) nonché alla normativa SEPA (es. richiesta di autorizzazione del cliente per all'addebito del primo SDD B2B in caso di addebiti ricorrenti);
- la Banca si è attenuta agli "orientamenti finali sulla sicurezza dei pagamenti via internet" emanati dall'European Banking Authority (EBA) per la corretta gestione dei pagamenti stessi (ad esempio, adottare meccanismi di autenticazione forte del cliente, definire limiti di utilizzo degli strumenti di pagamento).

In caso di verifica positiva, l'Ufficio Reclami notificherà al cliente il rifiuto del reclamo con le relative motivazioni.

## Tempi del rimborso

Qualora la risoluzione preveda un risarcimento a favore del cliente a fronte di operazioni non autorizzate, l'Ufficio Reclami deve dare disposizione senza indugio in tal senso.

L'Ufficio Reclami è tenuto a:

- **ripristinare il conto del cliente.** Oltre alla restituzione dell'importo, ciò si traduce in una restituzione di interessi erroneamente addebitati a causa dell'operazione "stornata", o una rettifica delle date operazione/valuta;
- **ulteriore compensazione finanziaria** da riconoscere, eventualmente, al cliente. Questa norma vede una sua applicazione all'interno di ogni singolo caso, in conformità con la disciplina applicabile al contratto concluso tra l'utilizzatore e la Banca.

L'Ufficio Reclami in caso di operazioni non autorizzate in seguito a furto, smarrimento, appropriazione indebita, da disposizione per:

- **ripristinare il conto del cliente.** Oltre alla restituzione dell'importo<sup>7</sup>, ciò si traduce in una restituzione di interessi erroneamente addebitati a causa dell'operazione "stornata", o una rettifica delle date operazione/valuta;
- **ulteriore compensazione finanziaria** da riconoscere, eventualmente, al cliente. Questa norma vede una sua applicazione all'interno di ogni singolo caso, in conformità con la disciplina applicabile al contratto concluso tra l'utilizzatore e la Banca.

### *6.1.3.3. Richiesta di rimborso di operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite*

Nel caso in cui un'operazione di pagamento autorizzata disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite sia già stata eseguita, il pagatore ha diritto al rimborso dell'importo trasferito qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;
- l'importo dell'operazione supera quello che il pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso.

Come sopra descritto, il pagatore può chiedere il rimborso entro 8 settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati.

### **Verifica della richiesta di rimborso**

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che la Banca ha rispettato quanto indicato dalla normativa PSD.

---

<sup>7</sup> Il cliente sopporta una perdita fino ad un massimo di 150 euro a fronte di utilizzi indebiti dello strumento di pagamento conseguenti al suo furto o smarrimento, avvenuti prima della comunicazione alla Banca (cfr. art. 7, c. 1, del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11- c.d. richiesta di blocco); il resto è a carico della banca o, eventualmente, dell'esercente. Il cliente non sopporta invece alcuna perdita per operazioni indebitamente intervenute dopo che ha effettuato la citata comunicazione di furto/smarrimento. Tale tutela non interviene in caso di condotta fraudolenta, dolo o colpa grave del cliente. Sarà compito della banca dimostrare l'effettiva colpevolezza del cliente per evitare di rimborsargli l'importo contestato.

In particolare, l'Ufficio Reclami dovrà innanzitutto verificare se è previsto il rimborso "incondizionato" (es. nel caso degli SDD Core) o quello "condizionato".

In quest'ultimo caso, la Banca potrà rifiutare il rimborso se dimostra che si è verificata una delle seguenti condizioni:

- l'autorizzazione specificava l'importo esatto dell'operazione oggetto di contestazione o l'importo dell'operazione risultava conforme al modello di spesa;
- il pagatore aveva dato l'autorizzazione direttamente alla Banca;
- le informazioni sull'operazione sono state fornite o messe a disposizione del cliente dalla Banca o dal beneficiario almeno 4 settimane prima della scadenza dell'addebito.

In caso di rifiuto al rimborso, la Banca fornisce al cliente - entro 10 giornate operative dalla ricezione della richiesta - una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, comunicando al pagatore il suo diritto, qualora non accetti la giustificazione fornita, di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali di cui all'articolo 128-bis del T.U.B. (es. ABF).

In ogni caso, la Banca risconterà negativamente eventuali richieste di rimborso relative a operazioni SDD B2B, SDD Finanziari e SDD a importo fisso.

Per tali operazioni, infatti, la normativa non prevede la possibilità di rimborso dell'operazione.

### **Tempi del rimborso**

Nel caso di rimborso incondizionato, la Banca dovrà procedere al rimborso dell'intero importo dell'operazione di pagamento entro 10 giornate operative dalla ricezione della richiesta.

Analogamente, nel caso di rimborso condizionato, la Banca procederà al rimborso una volta verificata la sussistenza delle condizioni, comunque entro 10 giornate operative dalla ricezione della richiesta.

#### *6.1.3.4. Contestazione Informativa*

Le possibili contestazioni possono essere:

- Mancata comunicazione di un rifiuto ad eseguire un'operazione;
- Mancata comunicazione del blocco di uno strumento di pagamento;
- Incompletezza delle informazioni minime su fogli informativi;
- Impossibilità a verificare preventivamente le condizioni del contratto quadro;
- Mancata messa a disposizione del riepilogo delle operazioni di pagamento presso lo sportello;

- Mancato invio della contabile in seguito ad un'operazione di pagamento;
- Mancata comunicazione delle modifiche contrattuali.

### **Verifica del Reclamo**

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che la Banca ha adempiuto agli obblighi informativi presenti dalla normativa PSD.

#### *6.1.3.5. Contestazione condizioni applicate*

Le possibili contestazioni possono essere:

- Applicazione di spese per l'adozione di misure informative previste per legge come gratuite;
- Applicazione di spese per misure correttive;
- Applicazione di spese per misure preventive;
- Rifiuto al recesso dal contratto quadro in qualsiasi momento;
- Applicazione delle modifiche contrattuali senza che siano trascorsi due mesi dalla comunicazione.
- Applicazione di spese in caso di recesso anticipato.

### **Verifica del reclamo**

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che la Banca ha rispettato quanto indicato dalla normativa PDS.

### **Gestione del Reclamo**

L'iter per la gestione di tale reclamo segue quanto è stato stabilito in materia di trasparenza

#### *6.1.3.6. Contestazione operatività*

Le possibili contestazioni possono essere:

- Mancata consegna della documentazione richiesta;
- Impossibilità a revocare un ordine di pagamento;

- Impossibilità di richiamare un'operazione di pagamento (es. in caso SCT la normativa consente il richiamo dell'operazione nelle ipotesi di invio doppio, problema tecnico o frode);
- Impossibilità a richiedere uno storno di una operazione.

### **Verifica del Reclamo**

L'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che la Banca ha adempiuto operato correttamente nel rispetto della normativa PSD.

### **Gestione del Reclamo**

L'iter per la gestione di tale reclamo segue quanto è stato stabilito in materia di trasparenza.

## **7. RISPOSTA AL CLIENTE**

### Ufficio Reclami presso la Federazione

Per tutte le tipologie di reclamo, terminata l'istruttoria, l'Ufficio Reclami presso la Federazione predispone ed invia la risposta al cliente e una copia all'Ufficio Reclami presso la Bcc ed anche all'Unità Organizzativa coinvolta nella "lamentela". Ove necessario, dà poi istruzioni per la disposizione di accredito o di pagamento al cliente reclamante di quanto riconosciuto gli previa autorizzazione da parte dell'organo competente (Cda, Direzione o altra struttura delegata) entro i termini previsti dalla normativa di

riferimento (30 giorni per i reclami inerenti i servizi bancari e finanziari; 45 giorni per i reclami relativi all'intermediazione assicurativa).

La risposta deve essere inviata per posta raccomandata con ricevuta di ritorno al fine di provarne l'avvenuta consegna al cliente oppure con posta elettronica certificata.

Il contenuto minimo delle risposte deve essere:

- ✓ se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta deve contenere le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- ✓ se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (il cliente può proporre ricorso all'ABF solo se non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo in banca, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine) o altre forme stragiudiziale delle controversie.
- ✓ per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, una chiara spiegazione della propria posizione, nonché le necessarie informazioni in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi, all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità. Nel caso in cui il cliente si rivolga all'IVASS, l'Ufficio Reclami<sup>8</sup> sarà tenuto a fornire all'Autorità di Vigilanza, ove richiesto, dati, notizie o documenti entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta stessa. Inoltre, l'Ufficio Reclami dietro richiesta dell'IVASS dovrà fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante e trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante.

#### Ufficio Reclami presso la BCC

L'Ufficio Reclami presso la BCC deve inoltre:

- ✓ assicurare che la risposta venga spedita entro i termini previsti dalla normativa;
- ✓ registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso nonché la misura adottata dalla Banca per risolvere il problema;
- ✓ archiviare in appositi dossier la documentazione attinente la pratica;

---

<sup>8</sup> Si fa presente che in caso di esternalizzazione della gestione reclami in materia di intermediazione assicurativa, l'intermediario è tenuto a fornire la risposta conclusiva al reclamante entro i termini previsti dalla normativa di riferimento. Inoltre, nell'ipotesi in cui il cliente si sia rivolto all'IVASS, le attività connesse agli ulteriori adempimenti che gravano sull'Ufficio Reclami verranno disciplinate nell'apposito accordo di esternalizzazione tra intermediario e fornitore.

- ✓ per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, comunicare all'intermediario collaboratore in caso di reclamo relativo ad un suo comportamento, il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante, nel caso in cui l'Ufficio respinga le lamentele.

Viceversa, nel caso in cui ritenga venga ritenuta fondata la lamentela e questa possa essere risolta solo attraverso l'intervento di altre Strutture aziendali (ad es. reclami conseguenti a errate segnalazioni in Centrale dei rischi o in altre basi dati), ferma restando il riscontro al cliente nei tempi previsti dalla normativa, la definitiva "chiusura" della lamentela da un punto di vista amministrativo viene posticipata al momento in cui l'Ufficio Reclami riceve un *feedback* sull'avvenuto completamento delle attività correttive, per poi procedere alla relativa annotazione sul "Registro Reclami".

## **8. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI**

La procedura di gestione dei reclami prevede, inoltre, obblighi di comunicazione verso l'interno e verso l'esterno della Banca.

A tali incombenze di carattere amministrativo è preposto l'Ufficio Reclami della BCC.

In particolare:

A. Reclami in ambito bancario e finanziario:

- ✓ L'Ufficio Reclami deve pubblicare annualmente (o mediante specifica funzione aziendale a ciò preposta) sul sito internet della Banca o – in mancanza – in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati (si veda Allegato 2), dandone comunicazione alla Funzione Compliance.
- ✓ L'Ufficio Reclami deve informare tempestivamente le competenti Strutture aziendali in ordine ad eventuali anomalie relative ai singoli processi di lavoro emerse in sede di riscontro ai reclami, al fine di ricercare soluzioni appropriate.
- ✓ In presenza di eventuali gravi inadempimenti da parte di dipendenti, l'Ufficio Reclami ne dà immediata notizia alle Funzioni del Personale, all'Internal Audit ed alla Compliance per le determinazioni di competenza.
- ✓ L'Ufficio Reclami deve, altresì, predisporre adeguati flussi informativi periodici di sintesi (su base annuale) in favore delle singole Strutture aziendali (quali ad es. l'Organizzazione, Compliance, Internal Audit), incluse quelle preposte alla commercializzazione dei prodotti e/o servizi, al fine di segnalare eventuali criticità riscontrate nell'operatività aziendale e suggerire soluzioni appropriate per mitigare i rischi legali e reputazionali della banca.

B. Reclami in ambito di intermediazione assicurativa:

- ✓ l'Ufficio Reclami, alla fine di ciascun anno solare, riporta in un apposito prospetto statistico i dati relativi ai reclami trattati;
- ✓ l'Ufficio Reclami fornisce all'IVASS, dietro specifica richiesta, tutte le informazioni relative alla gestione dei reclami relativi all'intermediazione assicurativa, incluse quelle concernenti il numero dei reclami ricevuti, i tempi di risposta, l'oggetto e l'esito del reclamo, le risultanze delle analisi effettuate sui singoli reclami trattati, nonché l'ultimo prospetto statistico disponibile.

## **9. CONTROLLI**

### **9.1 Controlli di Compliance**

La Funzione Compliance effettua con periodicità almeno annuale una verifica sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

In particolare, la Funzione di Compliance è chiamata a verificare la qualità delle risposte fornite ai reclamanti, le quali devono almeno contenere, le iniziative che la Banca si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate, qualora il reclamo sia ritenuto fondato, mentre, se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto e le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

La Funzione Compliance verifica, inoltre, se la risposta fornita è coerente con gli orientamenti già espressi dalla Banca e/o dall'ABF su problematiche simili o fattispecie analoghe, al fine di assicurare uniformità di trattamento. Infine, è tenuta a verificare la corretta registrazione dei reclami pervenuti e, qualora ritenuti fondati, della loro chiusura amministrativa.

Entro 90 giorni dalla fine dell'esercizio, la Funzione Compliance predispone e presenta al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, una apposita relazione che illustri l'esito di tali verifiche nonché la situazione complessiva dei reclami ricevuti tenendo conto, oltre al numero degli stessi, anche degli elementi utili per identificare i fenomeni sottostanti e le connesse criticità.

Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, in una apposita sezione della stessa relazione, vengono descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

Inoltre, la Funzione di Conformità analizza i dati dei singoli reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori, evidenziando



le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito di tale analisi, valuta se tali cause possono interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive. Le risultanze di tali analisi devono essere fornite all'IVASS, su richiesta.

La Funzione Compliance verifica, infine, la previsione di idonei corsi di formazione e aggiornamento per il personale preposto alla gestione dei reclami ed agli eventuali call center e la loro effettiva fruizione.

## **9.2. Controlli dell'Internal Audit**

L'Internal Audit, nello svolgimento delle proprie attività di controllo, tiene in considerazione i rischi che possono derivare da un processo di gestione dei reclami inadeguato e/o non correttamente implementato da parte dei soggetti a diverso titolo coinvolti.

Inoltre, l'Internal Audit esamina i reclami ricevuti, in quanto gli stessi possono rappresentare potenziali segnali di criticità dei singoli processi verificati.

## **10. RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.**

Nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla banca, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

In particolare, conserva la possibilità di adire un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) rispetto al quale la presentazione di un preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità.

Nelle successive sezioni della presente procedura vengono descritte le fasi in cui si articola il processo di gestione di tali ulteriori tipologie di ricorso.

## PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

QUALORA il cliente resta insoddisfatto della risposta fornita dalla Banca al proprio reclamo o non ha ricevuto risposta alcuna ovvero la risposta non è stata fornita nei termini di legge, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, dovrà attivare ulteriori meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il cliente, infatti, ha diversi organismi a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione a seconda dell'oggetto del reclamo e secondo le modalità che di seguito si illustrano.

### SEZIONE 1.

#### ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO

##### *A. Ricorso del cliente all'ABF<sup>9</sup>.*

##### **Procedimento e fase istruttoria.**

Una volta pervenuta in Banca, la comunicazione da parte del cliente o dalla Segreteria Tecnica dell'ABF dell'avvio del procedimento<sup>10</sup>, questa deve essere **tempestivamente** inviata all'Ufficio Reclami con la relativa documentazione.

Dal ricevimento della comunicazione del ricorso all'ABF, l'Ufficio Reclami **ha 30 giorni** per produrre e trasmettere alla Segreteria Tecnica dell'ABF le proprie controdeduzioni.

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo, utile alla valutazione della controversia e illustrativa dei motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

Se la Banca aderisce al Conciliatore BancarioFinanziario, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse dall'Ufficio reclami, entro lo stesso termine di 30 giorni, alla predetta associazione, **che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla Segreteria tecnica competente.**

---

<sup>9</sup> Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo alla banca. Il cliente può ricorrere all'ABF entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine.

<sup>10</sup> Qualora dalla documentazione inviata insieme al ricorso all'ABF non risulti che la comunicazione sia stata effettuata dal cliente, la Segreteria tecnica che ha ricevuto il ricorso provvede essa stessa a trasmetterne tempestivamente copia alla Banca.

Il Conciliatore BancarioFinanziario assume un ruolo fondamentale e di supporto sia nei confronti della Banca per la quale procede ad un controllo di completezza e regolarità della documentazione e delle controdeduzioni, sia nei confronti dell'ABF per il quale svolge una funzione di raccordo con la Segreteria tecnica competente alla quale invia la documentazione nei termini sopra visti.

La Banca ha, pertanto, a disposizione **al massimo 45 giorni** per inviare alla Segreteria tecnica – per il tramite dell'Associazione alla quale aderisce - le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria per decidere il ricorso.

#### **La decisione sul ricorso.**

Il Collegio dell'ABF competente si pronuncia sul ricorso entro **60 giorni** dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto dalla Banca o dal Conciliatore BancarioFinanziario le controdeduzioni, oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle.

#### ***Possibili sviluppi nello svolgimento della procedura: sospensione, interruzione e rinuncia al procedimento.***

- Il termine per la pronuncia può **essere sospeso** una o più volte, per un periodo non superiore a 60 gg, dalla Segreteria Tecnica nel corso della fase preparatoria, dal Presidente ai fini della regolarizzazione del ricorso o dal Collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti.

L'Ufficio Reclami, entro il termine massimo fissato nella comunicazione di sospensione, deve fornire le integrazioni richieste alla Segreteria tecnica competente o al Presidente o al Collegio.

- Qualora sulla medesima controversia venga avviato un **tentativo di conciliazione o di mediazione** ai sensi di norme di legge il Collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento. La Segreteria tecnica provvede a darne tempestiva comunicazione alle parti.

- Qualora la controversia sia sottoposta dalla Banca **all'autorità giudiziaria ovvero al giudizio arbitrale** nel corso del procedimento, la Segreteria tecnica richiede al ricorrente di dichiarare se questi abbia comunque interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi all'organo decidente.

Ove il ricorrente non abbia manifestato il proprio interesse alla prosecuzione del procedimento entro 30 gg. dalla richiesta della segreteria, il collegio dichiara **l'estinzione del procedimento** e la Segreteria tecnica provvede a darne tempestiva comunicazione alle parti. In caso contrario il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato.

In caso di **mera rinuncia al ricorso**, inequivocabilmente espresso dal ricorrente (o suo procuratore) il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento. In caso di rinuncia conseguente ad accordo raggiunto dalle parti prima della decisione del ricorso ovvero nel caso in cui la pretesa del ricorrente risulti pienamente soddisfatta, il Collegio dichiara, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere.

In entrambi i casi la Segreteria tecnica provvede a darne tempestiva comunicazione alle parti.

Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione raccolta durante la fase preparatoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali la banca aderisca.

**La decisione**, corredata dalla relativa motivazione è **comunicata alla Banca entro 30 giorni dalla pronuncia**.

Se il presidente così dispone, alle parti può essere comunicato prontamente il dispositivo e, successivamente, la motivazione della decisione, in ogni caso non oltre 30 giorni dalla pronuncia.

**Se il ricorso è accolto, in tutto o in parte, il Collegio fissa il termine entro cui la Banca deve adempiere alla decisione; in mancanza, la Banca deve adempiere entro 30 gg dalla comunicazione della decisione.**

Entro tale termine **l'Ufficio Reclami comunica alla Segreteria tecnica** (o al Conciliatore Bancario Finanziario che provvede a comunicarlo alla segreteria tecnica) le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione. La Banca rimborsa al ricorrente il contributo versato, e versa un importo di 200 € per contributo alle spese della procedura.

#### **Pubblicità dell'inadempimento.**

Qualora risulti l'inadempimento della Banca e nei casi dubbi, la Segreteria tecnica ne informa il Collegio; ove quest'ultimo accerti l'inadempimento, ne viene data notizia provvedendo alla sua pubblicazione - sul sito internet dell'ABF e a spese della Banca su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

Viene altresì resa pubblica la **mancata cooperazione** al funzionamento della procedura da parte della Banca.

Si ricorda che tra i casi di **mancata cooperazione** rientrano ad esempio l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta che abbia reso impossibile una pronuncia sul merito della controversia o il mancato versamento dei contributi previsti dalle disposizioni.

#### **Correzione della decisione**

La parte interessata può, **entro 30 giorni** dalla comunicazione della decisione completa della motivazione, chiederne la correzione nei soli casi in cui essa sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo.

Se la banca quindi valuta che la decisione debba essere corretta, invierà la richiesta alla Segreteria tecnica del Collegio che ha adottato la decisione nel predetto termine di 30 giorni.

La richiesta è esaminata in via preliminare dal presidente o da un componente del collegio da lui delegato il quale, se rileva la manifesta insussistenza dei presupposti per la correzione, dichiara la richiesta inammissibile. Negli altri casi, la richiesta viene dichiarata ammissibile. La Segreteria tecnica dà notizia alle parti della dichiarazione di inammissibilità o di ammissibilità.

La dichiarazione di ammissibilità interrompe il termine a carico della Banca per l'adempimento della decisione. Nel trasmettere alle parti la dichiarazione di ammissibilità della richiesta di correzione, la Segreteria tecnica comunica loro il verificarsi dell'interruzione.

Il Collegio si pronuncia sulla richiesta entro 30 giorni dalla dichiarazione di ammissibilità. La pronuncia è comunicata dalla Segreteria tecnica alle parti. Se la pronuncia accoglie la richiesta di correzione, integra la decisione. Qualora la decisione richieda un adempimento da parte della Banca, il Collegio fissa il relativo termine, che decorre dalla data della comunicazione della pronuncia.

## **ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO**

### ***B. Segnalazione del prefetto all'ABF sui finanziamenti contestati.***

La procedura di ricorso all'ABF può essere avviata anche dal Prefetto, su istanza del cliente e sempreché la contestazione sia relativa a:

- mancata erogazione di un finanziamento
- mancato incremento di un finanziamento
- revoca di un finanziamento
- peggioramento delle condizioni applicate ad un finanziamento
- altri comportamenti delle banche basati su valutazione del merito di credito del cliente.

**Il cliente può attivare questa procedura senza presentare preventivo reclamo alla banca.** Ricevuta l'istanza da parte del cliente, il Prefetto invia alla Banca una richiesta di risposta argomentata sulla meritevolezza del credito oggetto di contestazione.

**L'Ufficio Reclami, ricevuta la comunicazione dal Prefetto, dovrà fornire a quest'ultimo entro 30 giorni, una risposta argomentata sulla meritevolezza o meno del credito del cliente,** formulare osservazioni anche su eventuali rilievi sollevati dal cliente o dal Prefetto ed indicare ogni elemento ritenuto utile ai fini della valutazione da parte dell'ABF.

La segnalazione del Prefetto all'ABF è inviata contestualmente anche al cliente ed alla banca.

Il collegio dell'ABF competente si pronuncia sulla segnalazione **entro 30 giorni** dalla data di ricezione, salvo sospensione del termine.

La segreteria tecnica dell'ABF comunica la decisione sul ricorso alle parti e, per conoscenza, al Prefetto.

## SEZIONE 2

### CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

*Il **Conciliatore BancarioFinanziario** è un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario.*

*Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie. I servizi offerti sono: 1) Mediazione; 2) Arbitrato; 3) Ombudsman-Giurì Bancario<sup>11</sup>;*

#### **A) Ricorso del cliente alla procedura di mediazione del Conciliatore BancarioFinanziario<sup>12</sup>**

La domanda di mediazione può essere presentata dal cliente, dalla banca o da entrambe le parti utilizzando il modello presente sul sito [www.conciliatorebancario](http://www.conciliatorebancario).

Il Conciliatore BancarioFinanziario, ricevuta la domanda e accertatane la regolarità, provvede a comunicarla a tutte le parti (chiedendo la loro adesione), nomina il mediatore e fissa la data<sup>13</sup> per l'incontro di mediazione.

Una volta pervenuta in Banca la comunicazione da parte del Conciliatore BancarioFinanziario la stessa viene **inviata tempestivamente all'Ufficio Reclami** che dovrà prenderne carico e dare corso alle conseguenti attività.

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, verificherà se sulla medesima questione l'attore/cliente ha inviato precedentemente un reclamo alla banca e, in caso positivo, provvederà a valutare con attenzione i motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

#### **Comunicazione di adesione alla mediazione.**

Se l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5 del D.lgs 28/2010, **l'Ufficio Reclami** dovrà provvedere a confermare la partecipazione **mediante una comunicazione**

---

<sup>11</sup>Si rammenta che il cliente può rivolgersi all'Ombudsman – Giurì bancario per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettate al Tit.VI del TU B ai sensi dell'art. 23, co. 4 del TUF.

<sup>12</sup> Si ricorda che non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono limiti di controvalore.

<sup>13</sup> Il primo incontro deve avvenire entro 30 g. dal deposito della domanda di mediazione.

**all'Organismo- redatta sulla base del modello predisposto dall'Organismo stesso - mediante ogni mezzo idoneo ad assicurare la ricezione entro il termine stabilito dall'Organismo stesso nella propria comunicazione.**

**L'Ufficio reclami** insieme alla conferma di partecipazione, deve fornire l'attestazione del pagamento delle spese di avvio del procedimento, eventuali memorie e documenti, la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l'espresso impegno di corrispondere all'Organismo le indennità dovute nei termini stabiliti e di rispettare gli obblighi di riservatezza. La partecipazione alla mediazione non può essere sottoposta a condizioni; l'apposizione di condizioni equivale a rifiuto di partecipazione.

Se l'esperimento del procedimento di mediazione non è condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. 28/2010, l'adesione alla mediazione avviene mediante invio di una comunicazione all'Organismo – redatta sulla base del modello predisposto dall'Organismo stesso - mediante ogni mezzo idoneo ad assicurare la ricezione entro il termine stabilito dall'Organismo stesso nella propria comunicazione. L'adesione contiene l'attestazione del pagamento delle spese di avvio del procedimento, eventuali memorie e documenti, la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l'espresso impegno di corrispondere all'Organismo le indennità dovute nei termini stabiliti e di rispettare gli obblighi di riservatezza. L'adesione alla mediazione non può essere sottoposta a condizioni; l'apposizione di condizioni equivale a mancata adesione.

#### **Procedimento.**

Nel giorno, ora e luogo stabiliti, il mediatore incontra tutte le parti, illustra il proprio ruolo e le regole procedurali; successivamente, ciascuna parte avrà la possibilità di esporre il caso alla presenza della controparte e del mediatore.

Nel corso del primo incontro il mediatore valuta con le parti la possibilità di avviare la mediazione; in caso positivo si prosegue, altrimenti il mediatore redige il **verbale di mancato accordo**.

Se il procedimento prosegue, il mediatore può avviare con ciascuna delle parti colloqui riservati (sessioni separate), eventualmente alternati da sessioni congiunte.

Le informazioni fornite al mediatore durante gli incontri separati sono riservate e non possono essere rivelate alla controparte, salvo espressa autorizzazione.

La capacità del mediatore è quella di far emergere i veri interessi delle parti. Il compito di consulenti e avvocati che possono assistere le parti è quello di aiutare le stesse nel valutare la congruità dell'accordo di mediazione, e nel redigere il verbale di accordo. Se una delle parti non si presenta all'incontro di mediazione senza giustificato motivo, il mediatore redige apposito verbale che sancisce la chiusura della procedura.

#### **Accordo e deposito del verbale.**

Se le parti raggiungono un accordo, il mediatore redige il verbale al quale è allegato il testo dell'accordo redatto dalle parti, eventualmente con l'aiuto dei loro legali.

Il verbale è depositato presso l'Organismo ed è sottoscritto dalle parti e dal mediatore.

L'accordo sottoscritto dalle parti e dagli avvocati costituisce titolo esecutivo. In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale può essere omologato su istanza di parte con decreto del Presidente del Tribunale e costituisce titolo esecutivo.

Se invece, anche in incontri successivi al primo, si verifica l'impossibilità di trovare un accordo tra le parti, il mediatore redige verbale ove attesta il fallimento del tentativo di conciliazione.

Su richiesta di entrambe le parti il mediatore può redigere una proposta scritta di composizione della lite.

*Per maggiori informazioni sulle procedure e sui costi si rinvia alla documentazione (Regolamenti, tariffari, modulistica etc.) scaricabile dal sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)*



## **B). Ricorso del cliente al procedimento di arbitrato presso la Camera Arbitrale del Conciliatore BancarioFinanziario<sup>14</sup>**

L'Arbitrato è una procedura diretta a concludere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'Arbitro non è un Giudice ordinario, ma le parti possono stabilire (sia attraverso la clausola compromissoria inserita nel contratto oppure, in mancanza, attraverso concordi richieste scritte) di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere in merito alla controversia.

Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attiva una **Camera Arbitrale<sup>15</sup>** che può accogliere tutte le controversie insorte o che dovessero insorgere tra intermediari bancari e finanziari, nonché tra questi e la clientela<sup>16</sup>.

La Segreteria della Camera Arbitrale<sup>17</sup>, una volta ricevuta l'istanza da parte del cliente, ne trasmette un esemplare alla Banca insieme ad una copia della documentazione a corredo. **Una volta pervenuta in Banca, la documentazione viene tempestivamente inviata all'Ufficio Reclami.**

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, verificherà se sulla medesima questione l'attore/cliente ha inviato precedentemente un reclamo alla banca e, in caso positivo, provvederà a valutare con attenzione i motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

### **Comunicazione di adesione.**

L'Ufficio Reclami predispose **per iscritto in due esemplari** ed invia alla Segreteria, a mezzo raccomandata A.R. **entro 20 giorni successivi al ricevimento dell'istanza**, una comunicazione di adesione alla domanda dell'attore.

La **comunicazione di adesione** deve contenere:

---

<sup>14</sup> Per poter ricorrere all'arbitrato non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono, inoltre, limiti di controvalore.

<sup>15</sup> Per Camera Arbitrale si intende la struttura - composta da tre a cinque membri, di cui uno con funzioni di Presidente, nominati per un triennio dal Conciliatore BancarioFinanziario- istituita per i compiti di amministrazione delle procedure arbitrali disciplinate dal Regolamento medesimo.

<sup>16</sup> Se non è definito dalle parti, l'arbitro viene scelto dalla Camera Arbitrale dall'elenco dei mediatori dell'Organismo di conciliazione bancaria, iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia di cui al DM 180/10.

<sup>17</sup> La Camera Arbitrale si avvale di una Segreteria i cui addetti vengono messi a disposizione dal Conciliatore BancarioFinanziario

- le generalità e il domicilio del convenuto o la denominazione, sede e generalità del rappresentate, per le società;
- la dichiarazione di assenso, in mancanza di convenzione arbitrale, della proposta circa le caratteristiche dell'arbitrato formulata dall'attore;
- gli elementi di fatto e di diritto a sostegno della propria posizione;
- i mezzi di prova e i documenti su cui fonda la propria difesa;
- le generalità e domicilio dell'eventuale rappresentante, se nominato precisandone i poteri;
- le generalità e domicilio del difensore, se nominato, allegando copia della procura;
- l'assunzione dell'obbligo di eseguire il lodo e di osservare le prescrizioni del Regolamento della Camera Arbitrale di cui dichiara di averne avuto copia e di conoscere la portata delle prescrizioni ivi contenute.

La Banca può modificare in tutto o in parte la proposta fornita dall'attore.

#### **Procedimento.**

La Segreteria trasmette al cliente-attore un esemplare della comunicazione ricevuta dalla Banca. Il cliente/attore nei 20 giorni dal ricevimento della comunicazione di adesione con proposta di modifiche, può accettare le modifiche con dichiarazione da inoltrare alla Segreteria.

Se dichiara invece di non accettare la proposta del convenuto o non dà alcuna risposta entro il termine, la Camera Arbitrale formula una proposta conciliativa in ordine alle caratteristiche dell'arbitrato, che trasmette alle parti fissando un termine.

Se nel termine stabilito una delle parti non dà alcuna risposta o comunica di non accettare la proposta, la Camera Arbitrale comunica che non si può dar corso al procedimento arbitrale.

**L'Ufficio Reclami, nella stessa comunicazione di adesione (di cui sopra) o in atto separato può proporre una domanda riconvenzionale, indicando il controvalore ed allegando documenti a supporto.**

Le parti possono convenire nella convenzione arbitrale o nelle concordi richieste scritte che la controversia sia decisa da un unico arbitro. In tal caso, esse devono nominarlo di comune accordo entro 20 giorni dalla data in cui il cliente ha ricevuto la comunicazione di adesione alla procedura della banca o dalla data in cui è stato raggiunto l'accordo sulle caratteristiche dell'arbitrato.

Le parti devono comunicare la nomina alla Segreteria **entro 5 giorni** dalla nomina stessa. Se le parti hanno convenuto che la controversia sia decisa da un Collegio arbitrale (formato da tre arbitri), ciascuna parte nomina il proprio arbitro e i due arbitri o le parti nominano il terzo arbitro che presiederà il collegio arbitrale.

In mancanza di accordo sulla nomina dell'Arbitro unico o del terzo Arbitro, la Camera Arbitrale propone alle parti una rosa di 5 nominativi prescelti dall'elenco dei conciliatori del Conciliatore BancarioFinanziario; la selezione viene effettuata mediante un meccanismo di punteggi.

**La Segreteria comunica alle parti l'accettazione da parte dell'arbitro nonché l'invio a quest'ultimo del fascicolo del procedimento<sup>18</sup>.**

Se le parti si accordano per rinunciare al procedimento o comporre transattivamente la controversia, ne danno **comunicazione scritta all'arbitro**. L'arbitro dichiara estinto il procedimento. Su richiesta delle parti, l'Arbitro può emettere il lodo recependo il contenuto della transazione sottoscritta dalle parti.

Se non è stato fissato un termine per la pronuncia del lodo nella convenzione oppure nelle concordi richieste delle parti, **l'arbitro deve provvedere entro 240 giorni della data in cui ha ricevuto il fascicolo dalla Segreteria**. Il termine può essere prorogato su concorde istanza delle parti oppure su richiesta motivata dell'arbitro.

L'arbitro deposita il lodo presso la Segreteria redatto in tanti originali quante sono le parti più uno, insieme al fascicolo di ufficio. La Segreteria trasmette entro 10 giorni dal deposito a ciascuna parte un originale.

La parte che intende fare eseguire il lodo ne propone istanza depositandolo nella cancelleria del tribunale nel cui circondario è la sede dell'arbitrato. Il tribunale, accertata la regolarità formale del lodo, lo dichiara esecutivo con decreto ai sensi dell'art. 825 cpc.

Le parti, salvo rivalsa fra loro, sono solidalmente obbligate nei confronti dell'Arbitro al pagamento dell'onorario e al rimborso delle spese sostenute, al pagamento delle spese amministrative e di quelle per le consulenze tecniche. L'Arbitro prima del deposito del lodo propone alla Camera la determinazione dell'onorario e delle spese. La Camera definisce l'importo finale, tenuto conto delle Tariffe allegate al Regolamento. Il lodo precisa a quale parte spetta l'onere del pagamento oppure in quale proporzione debba essere ripartito.

Per maggiori informazioni sulle procedure e sui costi si rinvia alla documentazione (Regolamenti, tariffari, modulistica etc.) scaricabile dal sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

---

<sup>18</sup> Appare opportuno ricordare che l'arbitro fissa una o più udienze per sentire le parti e assumere prove per testimoni. Nel corso dell'istruttoria può autorizzare le parti a presentare memorie scritte. Può farsi assistere da consulenti tecnici e chiedere alla Pubblica Amministrazione informazioni scritte relative ad atti e documenti che è necessario acquisire in giudizio. Le parti possono partecipare alle udienze di persona oppure a mezzo rappresentanti a ciò delegati ovvero tramite difensori muniti di procura, nonché possono farsi assistere da propri consulenti tecnici. L'arbitro può adottare su istanza di parte provvedimenti cautelari. Se del caso può imporre alla parte istante una cauzione e può fissare una penale in caso di inottemperanza alle prescrizioni stabilite.

### **C). Ricorso del cliente all'Ombudsman – Giurì Bancario presso il Conciliatore BancarioFinanziario**

Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attivo un organismo collegiale, denominato **Ombudsman-Giurì Bancario**, composto di 5 membri, cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari in materia di servizi di investimento (compravendita di azioni, obbligazioni, titoli di stato, fondi comuni, polizze finanziarie, gestioni patrimoniali, etc.).

L'Ombudsman si avvale di una **Segreteria Tecnica**<sup>19</sup> incaricata di istruire i ricorsi da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per il coordinamento delle attività della Segreteria, il Conciliatore BancarioFinanziario nomina un Coordinatore<sup>20</sup>.

#### **Procedimento.**

L'Ombudsman viene investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente<sup>21</sup>, allegando tutte le informazioni e la documentazione utile ai fini della decisione e della verifica circa la sussistenza delle condizioni di ammissibilità del ricorso.

L'Ombudsman deve informare tempestivamente per iscritto la Banca interessata di aver ricevuto il ricorso da parte del cliente.

#### **Una volta pervenuta in Banca, la documentazione viene tempestivamente inviata all'Ufficio Reclami.**

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, ivi compreso il fascicolo relativo al precedente reclamo, utile alla valutazione della controversia e illustrativa dei motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

Se nel corso dell'istruttoria la Segreteria tecnica verifica che non ci sono le condizioni per ricorrere all'Ombudsman **viene dichiarata l'improcedibilità e viene archiviato il ricorso**; se l'oggetto della controversia non è di competenza dell'Ombudsman **viene dichiarata l'inammissibilità**; se la Banca e il ricorrente raggiungono l'accordo, l'Ombudsman ne prende atto e dichiara la cessazione della materia del contendere.

---

<sup>19</sup> La Segreteria tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'Ombudsman e, al termine di ogni anno, predisponde una relazione sulla medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'Ombudsman al Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario, il quale ne informa il Consiglio che può autorizzarne la pubblicazione nelle forme ritenute adeguate

<sup>20</sup> Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.

<sup>21</sup> Nel caso in cui il cliente presenta il ricorso all'Ombudsman senza aver preventivamente interessato la Banca, o senza aver atteso risposta, sarà la Segreteria tecnica a trasmettere all'Ufficio Reclami della Banca la documentazione ricevuta (attraverso comunicazione scritta), avvisando il cliente.

## **Decisione.**

La decisione deve essere motivata e **deve essere assunta entro 90 gg** dalla richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per la Banca.

Viene comunicata alle parti per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.

I termini per la decisione possono essere sospesi sia per richiedere integrazioni di documentazione al ricorrente, fissando un termine per la risposta; sia per richiedere all'Ufficio Reclami una memoria - corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia – illustrativa dei motivi che hanno indotto la Banca a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure chiarire i motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini previsti.

Nel caso in cui pervenga alla Banca la richiesta di integrazione dalla Segreteria tecnica, **l'Ufficio Reclami deve, entro 15 gg. dalla ricezione della richiesta, provvedere ad inviare alla Segreteria tecnica la predetta memoria con l'allegata documentazione utile della richiesta.**

Anche successivamente possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo scopo un termine perentorio per la risposta.

## **Adempimento della decisione.**

Non appena pervenuta la comunicazione della decisione, **la banca deve adempiere nei termini fissati nella stessa.**

Qualora l'Ombudsman, venga a conoscenza che l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, disponendo inoltre che, decorso inutilmente il termine, l'inadempienza sia resa nota mediante pubblicazione, entro i successivi trenta giorni, a cura e spese dell'intermediario, in un quotidiano a diffusione nazionale; decorso inutilmente anche questo termine, l'Ombudsman provvederà direttamente alla pubblicazione, addebitandone il costo alla Banca.

*Per maggiori informazioni sulle procedure si rinvia alla documentazione ( Regolamento, modulistica etc.) scaricabile dal sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)*

### SEZIONE 3

#### CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO PRESSO LA CONSOB

Presso la Consob è stata istituita la Camera di conciliazione e di arbitrato che offre alla clientela al dettaglio due strumenti: la conciliazione o l'arbitrato per l'appunto. La conciliazione è finalizzata a trovare un accordo, fra il cliente e la banca, che risolva bonariamente la controversia.

L'arbitrato, al contrario, non ha la finalità di favorire un accordo. L'arbitro, come il giudice, decide sulla controversia, stabilendo chi ha torto e chi ha ragione ed eventualmente definendo l'entità dei danni che dovranno essere risarciti.

#### ***A) Ricorso del cliente alla procedura di conciliazione stragiudiziale presso la CONSOB<sup>22</sup>.***

L'investitore invia l'istanza di conciliazione alla Camera secondo le modalità rese note dalla Camera stessa attraverso il sito internet [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it).

La Camera di conciliazione, **entro otto giorni dal deposito dell'istanza**, valuta l'ammissibilità della stessa invitando l'istante a procedere entro un congruo termine a eventuali integrazioni e correzioni. Decorso inutilmente il termine assegnato per le integrazioni, la Camera dichiara l'inammissibilità dell'istanza dandone tempestiva comunicazione all'investitore e all'intermediario.

Se invece l'istanza viene ritenuta ammissibile, la Camera trasmette l'istanza alla banca invitandola ad aderire al tentativo di conciliazione.

Una volta pervenuta in Banca l'istanza da parte della Camera, la stessa viene inviata tempestivamente all'Ufficio Reclami che dovrà prenderne carico e dare corso alle conseguenti attività.

---

<sup>22</sup> Si ricorda che oggetto del ricorso sono le controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione da parte di questi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. È altresì opportuno ricordare che per poter presentare ricorso non devono essere state avviate, anche su iniziativa della banca a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di conciliazione e deve essere stato presentato reclamo preventivo alla banca.

## Adesione della Banca

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, ivi compreso l'eventuale fascicolo relativo al precedente reclamo, utile alla valutazione della controversia e illustrativa dei motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

L'ufficio reclami comunica, **entro i dieci giorni** successivi all'invito della Camera, la propria adesione al tentativo di conciliazione **all'investitore** con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione **e alla Camera** per via telematica secondo le modalità rese note dalla stessa.

Nel caso di adesione, la banca, con apposito atto, si impegna a osservare gli obblighi di riservatezza e produce per via telematica secondo le modalità stabilite dalla Camera:

- a) i documenti attestanti il pagamento delle spese di avvio della procedura;
- b) copia del contratto consegnato al cliente e dell'ulteriore documentazione afferente al rapporto contrattuale controverso.

Se la comunicazione di adesione viene inviata senza i documenti richiesti, la Camera assegna un termine non superiore a cinque giorni per le integrazioni.

La Banca è tenuta a fornire apposita comunicazione anche qualora non intenda aderire al tentativo di conciliazione.

La Camera attesta l'eventuale mancata adesione dell'intermediario al tentativo di conciliazione. Tale attestazione produce i medesimi effetti del verbale di fallita conciliazione.

## Procedimento

La Camera, una volta ricevuta l'adesione della Banca al tentativo di conciliazione e verificati i presupposti per l'avvio della conciliazione sulla base della documentazione prodotta dalle parti, procede a nominare un conciliatore iscritto nell'elenco.

La Camera comunica la nomina allo stesso conciliatore e alle parti.

Il conciliatore **fissa la data e la sede per la prima riunione** non prima di cinque e non oltre quindici giorni dalla data di accettazione, dandone tempestiva comunicazione alle parti e alla Camera. La conciliazione si svolge, di regola, nel luogo in cui è il domicilio del conciliatore<sup>23</sup>.

La procedura si conclude **entro sessanta giorni dalla data di deposito dell'istanza**<sup>24</sup>, delle eventuali integrazioni e correzioni, ovvero dalla scadenza del termine fissato dal giudice per il deposito della stessa.

Il termine per la conclusione della procedura può essere prorogato dal conciliatore, con il consenso delle parti, per un periodo non superiore a sessanta giorni, comunicandolo alla Camera, quando:

- a) ricorrono oggettivi impedimenti del conciliatore o delle parti;
- b) è necessario acquisire informazioni e documenti indispensabili ai fini dell'esperimento del tentativo di conciliazione;
- c) vi è la ragionevole possibilità di un esito positivo della procedura.

### **Possibili esiti della conciliazione**

Quando è raggiunto un accordo amichevole, il conciliatore forma processo verbale al quale è allegato il testo dell'accordo medesimo. In ogni caso, il conciliatore formula una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno concorde richiesta in qualunque momento del procedimento.

---

<sup>23</sup> Il conciliatore a) conduce gli incontri senza formalità di procedura e senza obbligo di verbalizzazione e nel modo che ritiene più opportuno, tenendo conto delle circostanze del caso, della volontà delle parti e della necessità di trovare una rapida soluzione alla lite; b) può sentire le parti separatamente e in contraddittorio tra loro con lo scopo di chiarire meglio i termini della controversia e far emergere i punti di accordo; c) può disporre l'intervento di terzi, dietro congiunta proposta sottoscritta dalle parti e a loro spese.

<sup>24</sup> Il decorso del termine di sessanta giorni per la conclusione della procedura di conciliazione è sospeso dal 1° agosto al 15 settembre. Il conciliatore può, con il consenso delle parti, derogare a tale previsione. In ogni caso la durata del procedimento, compreso il periodo di sospensione feriale, non può superare i quattro mesi.



La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto. **L'ufficio reclami deve inviare al conciliatore, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata.**

Quando è raggiunto l'accordo amichevole ovvero quando tutte le parti aderiscono alla proposta del conciliatore, si forma processo verbale che deve essere sottoscritto dalle parti e dal conciliatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Il verbale di accordo è omologato con decreto del Presidente del tribunale nel cui circondario ha avuto luogo la conciliazione. L'omologazione avviene su istanza di parte e attribuisce al verbale la natura di titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

Quando la conciliazione non riesce, il conciliatore forma processo verbale con l'indicazione della eventuale proposta da lui formulata; il verbale è sottoscritto dalle parti e dal conciliatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere.

Nello stesso verbale, il conciliatore dà atto della mancata partecipazione al procedimento dell'investitore istante ovvero della banca che abbia prestato adesione al tentativo di conciliazione.

Al termine della procedura il conciliatore trasmette gli atti alla Camera che provvede a rilasciarne copia alle parti che ne fanno richiesta, nel rispetto degli obblighi di riservatezza.

### **Pagamento spese di avvio procedimento**

Le indennità per la fruizione del servizio di conciliazione sono costituite dalle spese di avvio della procedura, da corrispondere alla Consob, dal compenso del conciliatore e dalle spese da questi sostenute per l'esecuzione dell'incarico.

Le spese di avvio della procedura sono versate dalle parti al momento del deposito dell'istanza e dell'adesione al procedimento. Il pagamento del compenso del conciliatore grava in capo alle parti, che vi sono tenute solidalmente fra loro.

*Per maggiori informazioni sulla procedura e sui costi si rinvia alla documentazione scaricabile dal sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it).*

## Allegato 1

### MODULO PER L'INOLTRO DEL RECLAMO

*Spettabile*

**UFFICIO RECLAMI**

**BANCA DI CREDITO COOPERATIVO**

.....

#### **DATI DEL CLIENTE**

##### **A) Cliente Persona Fisica**

|   |  |
|---|--|
| Cognome e nome  |  |
| Nato il   |  |
| Documento di identità   |  |
| Indirizzo   |  |
| Recapito telefonico   |  |
| Recapito email  |  |
| Categoria/professione (es. consumatore, professionista, imprenditore, ecc.) |  |

##### **B) Cliente Persona Giuridica o Ente**

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Denominazione o ragione sociale |  |
|---------------------------------|--|

|   |  |
|---|--|
| Natura del soggetto (es. forma sociale, tipo di ente) |  |
| Partita Iva   |  |
| Indirizzo della sede legale                           |  |
| Recapito telefonico                                   |  |
| Indirizzo e-mail                                      |  |

**Dati del Rappresentante Legale (per società, minore, interdetto, ecc.)**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Cognome e nome        |  |
| Nato il               |  |
| Documento di identità |  |
| Indirizzo             |  |
| Recapito telefonico   |  |
| Indirizzo e-mail      |  |

**OGGETTO DEL RECLAMO**

**Rapporto giuridico**

|   |  |
|---|--|
| Tipo ed estremi del rapporto (conto corrente, mutuo, altro) |  |
| Filiale di riferimento                                      |  |
| Intestatario del rapporto                                   |  |

**Operazione**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Estremi dell'operazione              |  |
| Filiale di riferimento               |  |
| Elementi descrittivi dell'operazione |  |

**Contestazione**

|   |
|---|
| Descrivere brevemente il comportamento o l'omissione contestata alla Banca. |
|   |
| Descrivere brevemente l'eventuale richiesta del cliente.                    |
|   |

Documenti eventualmente allegati dal cliente:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Data**

**Firma del cliente / legale rappresentante**

I dati forniti saranno trattati per le finalità strettamente connesse all'evasione della tua segnalazione, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy (Codice in materia di protezione dei dati personali - D. Lgs. 196/03), in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.



## Allegato 2

### SCHEMA DI RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI

Da pubblicare annualmente sul sito internet della Banca (o, in mancanza, in altra forma adeguata)

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno xxxx con la seguente ripartizione:

a) **totale Reclami pervenuti nel periodo** n. ....

*di cui:*

*accolti* \_\_\_\_\_

*respinti* \_\_\_\_\_

*composti* \_\_\_\_\_

*in corso di trattazione* \_\_\_\_\_

b) **Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)**

|   | <b>N.</b> | <b>%</b> |
|---|-----------|----------|
| - conti correnti e depositi a risparmio | _____     | _____    |
| - mutui e altre forme di finanziamento  | _____     | _____    |
| - carte di credito e di debito          | _____     | _____    |
| -Bonifici                               | _____     | _____    |
| - Assegni                               | _____     | _____    |
| - Domiciliazione utenze                 | _____     | _____    |
| - .....                                 | _____     | _____    |
| <b>Totale</b>                           | _____     | _____    |

c) **Reclami suddivisi per natura della controversia**

- Esecuzione di operazioni n. \_\_\_\_\_

- Applicazione delle condizioni n. \_\_\_\_\_

- Frodi e smarrimenti n. \_\_\_\_\_

- Comunicazioni e informazioni ai clienti n. \_\_\_\_\_

d) **Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*)** n. \_