



Cassa Rurale ed Artigiana- Banca di Credito Cooperativo
di Battipaglia e Montecorvino Rovella

PROCEDURA INTERNA N. 4
GESTIONE DEI RECLAMI
Versione n. 7 del 18 maggio 2017

Processo

Gestione dei Reclami

redatta dagli uffici Organizzazione e Tecnologie

verificata dalla funzione Controlli Interni e Conformità

approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 18 maggio 2017

INDICE DEI CONTENUTI

SEZIONE 1.....	4
PROCEDURA GESTIONE RECLAMI.....	4
1. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	4
2. OBIETTIVI.....	5
3. DEFINIZIONI	6
4. <i>COMPITI</i> E RESPONSABILITA' DELL'UFFICIO RECLAMI	7
5. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'	10
5.1 RICEZIONE DEL RECLAMO IN BANCA.....	10
5.2. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO	10
5.2.1. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO RELATIVO ALL'ATTIVITA' DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA.....	12
6. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO	13
6.1. ISTRUTTORIA DELL'UFFICIO RECLAMI	13
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)	13
6.1.2. TEMPI STABILITI PER L'ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE DI RIMBORSO DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO	14
6.1.3. TIPOLOGIE DI CONTESTAZIONE	14
6.1.3.1. CONTESTAZIONE PER MANCATA O INESATTA ESECUZIONE.....	14
6.1.3.2. CONTESTAZIONE PER OPERAZIONI NON AUTORIZZATE	15
6.1.3.3. RICHIESTA DI RIMBORSO DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO DISPOSTE DAL BENEFICIARIO O PER IL SUO TRAMITE	16
6.1.3.4. CONTESTAZIONE INFORMATIVA	18
6.1.3.5. CONTESTAZIONE CONDIZIONI APPLICATE	18
6.1.3.6. CONTESTAZIONE OPERATIVITÀ	18
7. RISPOSTA AL CLIENTE	19
8. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI	20

LA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI PREVEDE, INOLTRE, OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE VERSO L'INTERNO E VERSO L'ESTERNO DELLA BANCA.	20
9. CONTROLLI	21
9.1 CONTROLLI DI COMPLIANCE	21
9.2. CONTROLLI DELL' INTERNAL AUDIT	22
10. RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.....	22
SEZIONE 2.....	23
PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.....	23
1. RICORSO DEL CLIENTE ALL'ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO (ABF)	23
1.2 SEGNALAZIONE DEL PREFETTO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO.....	26
2. RICORSO DEL CLIENTE AL CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO (ORGANISMO DI CONCILIAZIONE BANCARIA, DEPUTATO A GESTIRE I PROCEDIMENTI DI MEDIAZIONE)	27
2.1 RICORSO DEL CLIENTE ALLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE DEL CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO	28
3. RICORSO DEL CLIENTE AL PROCEDIMENTO DI ARBITRATO PRESSO LA CAMERA ARBITRALE DEL CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO	29
4. RICORSO DEL CLIENTE ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF) 32	
SEZIONE 3 - ALLEGATI	36
3.1 ALLEGATO 1 MODULO PER L'INOLTRO DEL RECLAMO.....	36
3.2 ALLEGATO 2 INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI IN MATERIA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA.....	40
3.3 ALLEGATO 3 SCHEMA DI RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI.....	42
3.4. ALLEGATO 4	43
SCHEMA DI RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI RELATIVI AI PRODOTTI ASSICURATIVI.....	43
3.5. ALLEGATO 7B INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DAL CONTRATTO	43

SEZIONE 1

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura recepisce:

- le indicazioni normative della Banca d'Italia, contenute nelle Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza bancaria¹, nonché le buone prassi individuate dall'Autorità di Vigilanza per migliorare l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici Reclami² e descrive gli adempimenti che il personale della Banca deve porre in essere per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti;
- le indicazioni contenute nel Provvedimento IVASS n. 46 del 3/5/2016, recante modifiche al Regolamento ISVAP n. 24 del 19/5/2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP e la gestione dei reclami da parte degli intermediari assicurativi.

Essa, pertanto, disciplina le compiti, responsabilità e tempi di risposta relativi ai reclami derivanti dall'attività di collocazione di prodotti/servizi bancari nonché dall'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla Banca.

Ai fini della presente procedura **sono escluse** le lamentele attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy);
- 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.

La procedura dà attuazione alla "Policy per la gestione dei reclami" adottata dal Consiglio di Amministrazione e resa disponibile ai dipendenti ed ai collaboratori mediante i consueti canali di comunicazione (pubblicazione sulla intranet aziendale).

¹ Cfr. Vigenti "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";

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

In apposite sezioni della presente procedura vengono, inoltre, riportate 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)³;
- Conciliatore Bancario e Finanziario (Organismo di Conciliazione Bancaria, deputato a gestire i procedimenti di mediazione);
- Camera arbitrale del Conciliatore Bancario Finanziario;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob (ACF).

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 Banca adotta la seguente procedura, al fine di:

- assicurare una sollecita 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; ciò anche al fine di 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;
- garantire 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 - consentono 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 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.

3. DEFINIZIONI

Per reclamo si intende “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 particolare:

1. nell’ ambito di servizi **bancari e finanziari** si intende per reclamo “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”;
2. nell’ ambito assicurativo si intende per reclamo “una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta, nei confronti dell’impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell’elenco annesso al Regolamento IVASS, relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami quelli le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”.

Nell’ambito dell’attività di intermediazione assicurativa svolta dalla Banca sono di pertinenza della stessa i reclami aventi ad oggetto gli obblighi di comportamento della Banca (ivi inclusi i comportamenti dei dipendenti e collaboratori) cui la Banca è tenuta nei confronti dei contraenti polizze assicurative (descritti nell’allegato 7A al Regolamento ISVAP n. 5 del 2006).

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

Per cliente si intende non solo 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.

Il Registro Reclami è 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.

Per Conciliatore Bancario/Finanziario si intende l’associazione che offre diverse modalità per affrontare e risolvere le questioni tra gli intermediari bancari e finanziari e la loro clientela, mettendo a disposizione più tipi di servizi con l’obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie, senza ricorrere alla magistratura. I servizi offerti sono:

- la mediazione: essa è disciplinata dal D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 ed è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il Conciliatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti.
- l’Arbitrato é una procedura diretta a chiudere 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 stabiliscono di sottoporgli la questione, riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia.

Per ACF si intende il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie **attivo presso la Consob**, che ne ha definito la **regolamentazione** e ne supporta l'operatività attraverso un proprio Ufficio (Ufficio di segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie).

4. COMPITI E RESPONSABILITÀ DELL'UFFICIO RECLAMI

La BCC, per la tutela della propria clientela, stabilisce la gestione accentrata dei reclami, sia bancari che assicurativi, dando **separata evidenza, anche in fase di registrazione, della trattazione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa**; pertanto l'Ufficio Reclami, che è stato collocato nell'ambito dell'Area Gestione Credito Problematico, è l'unità organizzativa che assume decisioni sugli specifici reclami sulla base di una conoscenza adeguata del quadro normativo di riferimento.

Gli estremi dell'Ufficio Reclami (indirizzo della struttura, un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica), nonché il nominativo del Responsabile dell'Ufficio reclami, sono comunicati:

- tempestivamente alla Banca d'Italia (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio⁴ - Divisione Verifiche trasparenza e correttezza), secondo le modalità stabilite - cfr. Disposizioni di Vigilanza in materia di Trasparenza, Sez. XI, par. 3, Il nominativo del Responsabile dell'Ufficio Reclami viene anche segnalato nella procedura Or.So. mediante l'applicativo G.I.A.V.A., nonché al Conciliatore Bancario Finanziario.
- su richiesta, all'IVASS (per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa).

L'Ufficio Reclami è indipendente ed autonomo rispetto alle funzioni della Banca preposte alla commercializzazione dei servizi ed è dotato di adeguate risorse professionali ed idonei strumenti per lo svolgimento delle proprie attività.

In particolare detto Ufficio sovrintende alle seguenti attività:

- ricezione del reclamo;
- registrazione del reclamo;
- istruttoria del reclamo;
- risposta al cliente ed eventuale riscontro amministrativo dei reclami avanzati dalla clientela della Banca.

⁴ Per la segnalazione del nominativo (es. in caso di avvicendamento) occorre inviare dall'indirizzo pec della Banca un messaggio al Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio, al seguente indirizzo: tca@pec.bancaditalia.it

Nell'oggetto della mail occorre inserire la seguente specifica, oltre all'ABI e denominazione della Banca (ABI_BCC...), anche quanto segue: c.a Divisione verifiche trasparenza e correttezza - Comunicazione relativa al Nuovo Responsabile reclami.

Il testo della mail può essere il seguente:

Testo mail

Con la presente la CRA BCCC di - ABI provvede a comunicare, ai sensi della Sezione XI, par. 3 delle vigenti "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra gli intermediari e clienti " e per effetto di un avvicendamento nell'ambito dell'Ufficio Reclami, i dati relativi al nuovo Responsabile dell'Ufficio reclami della Banca.

Nominativo Responsabile:

Indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami

Riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica.

La BCC attribuisce all'Ufficio Reclami - la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne ed esterne.

Ufficio Reclami

Sul piano del miglioramento del grado di informazione dei clienti e della tutela dei loro diritti, l'Ufficio Reclami viene investito del compito di risolvere le 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. Con riferimento ai reclami derivanti dall'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa, l'Ufficio Reclami è responsabile della gestione dei reclami derivanti da comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori nello svolgimento dell'attività stessa.

Il personale preposto alla gestione 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.

In ogni caso, il cliente può interagire gratuitamente con il personale preposto alla trattazione dei reclami ed agli eventuali *call center*.

L'Ufficio preposto 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.

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.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami monitora nel continuo lo stato di lavorazione dei reclami, al fine di assicurare il rispetto dei tempi di risposta al cliente.

La Banca può, infine, decidere di affidare l'Ufficio Reclami a strutture esterne (es. la Federazione Locale), sulla base di un apposito contratto di esternalizzazione, purché all'interno dell'azienda sia comunque individuato un soggetto responsabile di controllare che le attività esternalizzate siano adeguatamente gestite (c.d. referente per le attività esternalizzate).

Forme di inoltro del reclamo da parte del cliente

Per comunicare con la Banca il cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico e può presentare reclamo mediante: a) una lettera circostanziata, consegnata direttamente alla Filiale o inoltrata a mezzo posta; b) fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@battipagliamontecorvino.bcc.it o all'indirizzo di posta elettronica certificata della banca

bccbattipaglia@actaliscertymail.it c) compilando l'apposito modulo disponibile presso la Filiale e gratuitamente scaricabile dal sito *internet* della banca (cfr. Allegato 1) e consegnandolo allo sportello.

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.

In ogni caso, al fine di garantire uniformità di trattamento delle lamentele, sia verbali che scritte, il Responsabile dell'Ufficio Reclami annualmente codifica le tipologie di reclami più diffuse ed il relativo trattamento (decisioni/posizioni/azioni correttive assunte dalla Banca), anche per il tramite del "Rendiconto annuale" e le diffonde al personale della Banca.

Publicizzazione sul sito internet della Banca

La Banca, per il tramite dell'Ufficio Marketing Istituzionale e Soci, 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 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.

A tal proposito presso i locali della Banca e nella sezione del sito della Banca dedicata alla Trasparenza una apposita cartella è dedicata ai Reclami; in essa sono disponibili:

- il modulo per la presentazione dei reclami (Allegato 1);
- l'Informativa sulla procedura reclami in materia di intermediazione assicurativa (Allegato 2) e l'Allegato 7B al Regolamento ISVAP n. 5 del 16/10/2006, modificato dal Provvedimento IVASS n.46 del 3/5/2016 "*Informazioni da rendere al contraente prima della sottoscrizione della proposta o, qualora non prevista, del contratto (cfr. par. 10.5)*;
- una scheda informativa sulle modalità di presentazione dei reclami, nonché i riferimenti ai meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che reca indicazioni relative alle modalità di presentazione **di tutte le tipologie di reclami ricevibili dalla Banca, nonché la documentazione relativa a tutti i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Allegato W).**

Si ricorda, infatti, che la Banca, per il tramite dell'Ufficio Marketing Istituzionale e Soci, in collaborazione con l'Ufficio Reclami, deve mettere a disposizione della clientela la Guida relativa all'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie prevista ai sensi dell'articolo 128-bis del T.U.B (Arbitro Bancario Finanziario). La Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario viene stampata in conformità del modello pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Analogamente, la Banca deve **publicizzare**, oltre all'adesione

al Conciliatore Bancario Finanziario, anche le funzioni dell'Arbitro per le controversie Finanziarie (ACF)⁵ tramite collegamento ipertestuale al sito web dell'ACF e tramite brochure.

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 reclamo⁶ per reclami relativi ai prodotti/servizi bancari, 45 giorni dalla ricezione per i reclami relativi ai prodotti assicurativi e 60 giorni per i reclami relativi a strumenti finanziari), 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.

A seconda della tipologia di reclamo, esso viene registrato dall'Ufficio Reclami nell'apposito Registro dedicato.

Al contempo, l'Ufficio Reclami provvede a segnalare tempestivamente - inoltrandone copia - la lamentela pervenuta alla Unità Organizzativa che intrattiene la relazione commerciale con il cliente, anche al fine di un suo coinvolgimento nella fase di istruttoria del reclamo stesso.

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

5.2. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione dell'apposito "Registro reclami"; in tale registro vengono annotati i dati essenziali dei reclami ai fini della normativa di riferimento nonché gli ulteriori dati di cui è

⁵ Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016.

⁶ I 30 gg. decorrono: se il reclamo è inviato via fax o tramite posta elettronica certificata dalla data di ricezione; se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria dalla data del protocollo della posta in arrivo; se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

opportuno tenere evidenza, che saranno registrati, tempo per tempo, in relazione alle fasi della procedura. In particolare, per i reclami relativi ai prodotti/servizi bancari, si tratta di:

1. Data di arrivo, data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente, data in cui è stata trasmessa la risposta al cliente.
2. 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.
3. 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.
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.

Il "Registro reclami" è uno strumento elettronico/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 la Banca d'Italia.

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 è inserito nella procedura della continuità operativa.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami, una volta registrato il reclamo, provvede all'avvio della relativa istruttoria.

5.2.1. Registrazione del reclamo relativo all'attività di intermediazione assicurativa.

In apposito Registro, Allegato Z, l'Ufficio Reclami registra i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, annotando le seguenti informazioni:

- 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;
 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.

Vengono, inoltre, registrati i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario.

6. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

6.1. ISTRUTTORIA DELL'UFFICIO RECLAMI

Il Responsabile della gestione dei reclami, nella trattazione degli stessi deve:

- mantenersi costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'ABF e dell'ACF, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei relativi collegi pubblicato sul sito internet degli stessi ABF e ACF;
- 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.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami avvia immediatamente l'attività di istruttoria del reclamo e, per l'esame più approfondito della doglianza, può richiedere ad 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 e contenzioso, alla Funzione Contabilità, Bilancio e Segnalazioni).

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

Laddove l'Ufficio Reclami ritenesse necessario 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, il Responsabile dell'Ufficio Reclami prepara la risposta per il cliente in termini adeguati per chiarezza ed esaustività, anche con il coinvolgimento di altre unità organizzative competenti per materia. Ne cura successivamente la firma e procede all'invio al cliente secondo quanto previsto al successivo par. 7.

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 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:

- la richiesta 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 delle Disposizioni in materia di Trasparenza 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 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 **una nota** 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 una **nota** 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 alla cui 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'importo⁷, 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

⁷ 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.

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.

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, l'Ufficio Reclami 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, l'Ufficio Reclami, in raccordo con l'unità organizzativa Incassi e Pagamenti, 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, l'Ufficio Contabilità, Bilancio e Segnalazioni di concerto e raccordo con l'Ufficio Reclami 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, l'Ufficio Contabilità, Bilancio e Segnalazioni secondo le indicazioni dell'Ufficio Reclami, 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 alla 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 PSD.

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

Per i reclami relativi a prodotti/servizi bancari, **prodotti e servizi finanziari**, terminata l'istruttoria, l'Ufficio Reclami predispose ed invia la risposta al cliente e una copia all'Unità Organizzativa coinvolta nella "lamentela"; ove necessario, il Responsabile dell'Ufficio Reclami dà istruzioni alle unità organizzative competenti per la disposizione di accredito o di pagamento al cliente reclamante di quanto riconosciuto gli previa autorizzazione da parte dell'organo competente (DG, CdA ovvero altra struttura delegata) tempestivamente ed in ogni caso entro i termini previsti dalla normativa di riferimento (**30 giorni per i reclami aventi ad oggetto i servizi bancari, 60 giorni per i servizi finanziari**).

Per i reclami relativi a prodotti assicurativi l'iter è identico, ma al reclamante deve essere fornita risposta entro **45 giorni** dal ricevimento del reclamo, utilizzando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

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

La risposta, che deve in ogni caso essere chiara ed esaustiva:

- ✓ se il reclamo è ritenuto fondato, 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, deve contenere un'illustrazione 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 Reclami⁸ sarà tenuto a fornire all'Autorità di Vigilanza, ove richiesto, dati, notizie o documenti entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta stessa.

⁸ 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.

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.

Il personale dell'Ufficio Reclami deve inoltre:

- ✓ assicurare che la risposta sia stata 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;

Il Responsabile dell'Ufficio provvede ad effettuare appositi controlli in merito a tali adempimenti.

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 l'Ufficio Reclami ritenga 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), fermo 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; solo dopo tale feedback l'Ufficio procede 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.

In particolare:

- a) per quanto riguarda i reclami in ambito di servizi bancari e finanziari:
 - ✓ l'Ufficio Reclami deve pubblicare annualmente 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 3, par. 10.3) per i prodotti/servizi bancari, 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. Tali anomalie e le soluzioni identificate vengono utilizzate anche per migliorare e rivedere i prodotti e servizi offerti dalla Banca e le relative modalità di collocamento.
 - ✓ in presenza di eventuali gravi inadempimenti da parte di dipendenti, l'Ufficio Reclami ne dà immediata notizia all'Ufficio Risorse Umane, al Internal Audit ed alla Funzione Controlli Interni e Conformità per le determinazioni di competenza.
 - ✓ l'Ufficio Reclami deve, altresì, predisporre adeguati flussi informativi periodici di sintesi con periodicità annuale in favore delle singole Strutture aziendali (quali ad es. l'Organizzazione e

Tecnologie, Controlli Interni e Conformità, 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) per quanto riguarda i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa:

- ✓ l'Ufficio Reclami, alla fine di ciascun anno solare, riporta in un apposito prospetto statistico i dati relativi ai reclami trattati, utilizzando l'Allegato 4 al Regolamento ISVAP del 19/5/2008 n. 24 [introdotto con il Provvedimento IVASS n.46 del 3/5/2016] (cfr. par. 10.4);
- ✓ 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 Controlli Interni e Conformità 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, detta Funzione 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 Controlli Interni e Conformità verifica, inoltre, se la risposta fornita è coerente con gli orientamenti già espressi dalla Banca e/o dall'ABF/ACF 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 Controlli Interni e Conformità 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 Controlli Interni e 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 Controlli Interni e Conformità 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.

Nella **Sezione 2** del presente documento vengono dettagliate le procedure, gli iter e gli obblighi in carico alla Banca nel caso in cui il cliente ricorra a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

SEZIONE 2

PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Qualora il cliente resti insoddisfatto della risposta fornita dalla Banca al proprio reclamo o non abbia ricevuto risposta alcuna ovvero la risposta non sia 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.

1. Ricorso del cliente all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF)

La presente sezione fornisce un quadro dei requisiti necessari perché il cliente possa ricorrere all'ABF e riepiloga i principali adempimenti conseguentemente a carico del personale della Banca.

Obblighi generali della banca

Il Preposto alla filiale ha l'obbligo di stampare e mettere a disposizione della clientela la "Guida Pratica sull'ABF", inoltre, informa adeguatamente il cliente sul diritto di ricorrere all'ABF e sulle procedure di ricorso, anche attraverso la documentazione di trasparenza (Guida Pratica c/c per consumatori, Guida Pratica mutui ipotecari a consumatori, Fogli Informativi).

Condizioni di ricorso all'ABF da parte del cliente

L'espletamento della fase di reclamo presso la Banca costituisce condizione preliminare e necessaria perché un cliente possa adire l'ABF.

Il cliente può presentare ricorso all'ABF quando:

- è rimasto insoddisfatto;
- la banca non ha fornito risposta al reclamo;
- la banca non ha risposto nel termine di 30 gg dalla ricezione del reclamo.

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.

Oggetto del ricorso

Il ricorso all'ABF può essere presentato nel caso in cui la controversia riguardi operazioni e servizi bancari e finanziari (compresi bonifici transfrontalieri), esclusi i servizi di investimento.

In particolare l'ABF ha cognizione in merito a:

- ✓ accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore;

- ✓ corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo purché di importo non superiore a 100.000 €⁹;
- ✓ controversie sottoposte a procedura conciliativa fallita (non è impedita invece la presentazione all'ABF di un ricorso che riguardi controversie già sottoposte alla decisione dell'Ombudsman-Giurì bancario);
- ✓ controversie riguardanti le trattative precontrattuali (tra cui, in particolare, quelle concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza) indipendentemente dall'effettiva conclusione del contratto;
- ✓ sino al 30 giugno 2012, controversie relative a operazioni o comportamenti dal 1° gennaio 2007, a far data dal 1° luglio 2012 controversie relative a operazioni o comportamenti dal 1° gennaio 2009.

Sono escluse invece dalla cognizione dell'ABF :

- le controversie relative ai servizi e attività di investimento come definiti 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 (quali ad esempio la compravendita di azioni e obbligazioni ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati);
- le controversie che non sono una conseguenza diretta ed immediata dell'inadempimento o della violazione della banca;
- le controversie che riguardano beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari, quali il bene concesso in leasing o venduto mediante operazioni di credito al consumo; ad esempio, nel caso del leasing o del prestito per l'acquisto di un bene, l'Arbitro non decide sui difetti del bene oggetto del contratto;
- le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- le controversie già all'esame dell'autorità giudiziaria o per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione;
- le controversie già all'esame di arbitri o conciliatori. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine o se è stata attivata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Procedimento

Per l'iter che il cliente deve seguire per ricorrere all'ABF si rimanda all'apposita sezione della "Guida pratica sull'ABF".

Adempimenti a carico della Banca a seguito della Comunicazione di avvenuto ricorso all'ABF da parte del cliente:

Il cliente comunica alla Banca, tramite lettera raccomandata AR, o posta elettronica certificata, di aver fatto ricorso all'ABF, allegando copia del ricorso stesso. Laddove il cliente non vi abbia provveduto, la Segreteria Tecnica dell'ABF provvede ad avvisare la Banca, trasmettendo copia del ricorso.

⁹ Nel caso in cui venga richiesta una somma di denaro superiore, la Segreteria tecnica contatterà il ricorrente fissando un termine per la regolarizzazione del ricorso. In ogni caso il ricorso sarà sottoposto all'attenzione del Collegio anche ai fini della decisione sulle eventuali ulteriori richieste contenute nel ricorso stesso (es. accertamento diritti, obblighi e facoltà).

La struttura organizzativa che riceve la comunicazione provvede a trasmetterla tempestivamente all'Ufficio Reclami con la relativa documentazione.

L'Ufficio Reclami, ricevuta la comunicazione da parte del cliente dell'avvio del procedimento, deve trasmettere - entro 30 giorni - alla Segreteria Tecnica dell'ABF le proprie controdeduzioni, unitamente alla documentazione ritenuta utile.

In alternativa, siccome la Banca aderisce al Conciliatore Bancario, l'Ufficio Reclami può decidere per particolari categorie di reclami di rendere le proprie controdeduzioni all'ABF per il tramite di tale Associazione.

In questo caso l'Ufficio Reclami trasmette entro il termine di cui sopra (30 gg) le controdeduzioni e la documentazione utile al Conciliatore Bancario, il quale a sua volta - entro 15 giorni dalla ricezione - le trasmette alla Segreteria Tecnica dell'ABF.¹⁰

L'ABF si esprime entro 60gg dalla ricezione da parte della Banca delle controdeduzioni o, in mancanza di controdeduzioni, entro 60 gg dalla scadenza del termine fissato per la presentazione delle stesse.

Se il ricorso è accolto l'ABF:

- ne dà comunicazione al cliente ed alla Banca;
- fissa il termine entro il quale la Banca deve adempiere alla decisione; in mancanza di tale termine la Banca, sotto il coordinamento del Responsabile dell'Ufficio Reclami, deve adempiere alla decisione **entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.**

Le decisioni dell'ABF sono vincolanti per la Banca, per cui l'Ufficio Reclami, laddove il ricorso sia stato accolto dall'ABF:

- impartisce istruzioni per adempiere alla decisione entro i termini fissati;
- nel caso siano dovuti rimborsi al cliente, dà disposizioni in merito alla funzione Contabilità, Bilancio e Segnalazioni, previa autorizzazione da parte dell'organo competente (DG, CdA ovvero altra struttura delegata);
- impartisce istruzioni alla funzione Contabilità, Bilancio e Segnalazioni in modo che siano rimborsati al cliente i 20 euro versati dallo stesso all'ABF in fase iniziale quale contributo per la copertura delle spese della procedura;
- informa l'organo decidente delle azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione;
- comunica alla Segreteria Tecnica dell'ABF, entro il termine fissato per dare attuazione alla decisione, le azioni poste in essere.

In generale i principali obblighi in capo alla Banca, in caso di ricorso del cliente all'ABF sono i seguenti:

- invio, entro 30 gg dalla ricezione della comunicazione (dal cliente o dalla Segreteria Tecnica dell'ABF), della documentazione richiesta;
- esecuzione di quanto deciso dall'ABF;

¹⁰Cfr. Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari - Sezione VI - par. 1: Si tenga conto che il ricorso al Conciliatore allunga i termini dell'iter e che il ruolo delle associazioni di categorie consiste in un controllo di completezza e regolarità formale della documentazione.

- rimborso al cliente dei 20 euro che questi ha versato come contributo spese, se il ricorso è stato accolto dall'ABF anche solo in parte;
- versamento alla Banca d'Italia del contributo spese di 200 euro dovuto, anche se il ricorso viene accolto solo in parte;
- versamento del contributo dovuto per liquidare i compensi dei membri dei Collegi designati dalle associazioni degli intermediari.

La Banca che non provveda o provveda parzialmente (es. in ritardo o solo in parte) agli obblighi di cui sopra ovvero non trasmetta alla Segreteria Tecnica dell'ABF, entro i termini previsti per l'esecuzione della decisione di quest'ultimo, notizia sulle azioni poste in essere per dare esecuzione alla decisione viene ritenuta "inadempiente" dall'ABF e la notizia di **tale inadempienza viene pubblicata dall'ABF sul proprio sito, nella sezione ["Intermediari inadempienti"](#) e, a cura e spese dell'intermediario, su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.**

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, per il tramite dell'Ufficio Reclami, 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.

1.2 Segnalazione del Prefetto all'Arbitro Bancario Finanziario

Il cliente può anche, senza presentare reclamo alla banca, rivolgersi al Prefetto per segnalare all'ABF contestazioni relative a:

- mancata erogazione di un finanziamento;
- mancato incremento di un finanziamento;
- revoca di un finanziamento;
- peggioramento delle condizioni applicate ai rapporti di finanziamento in essere;

- altri comportamenti delle banche connessi alla valutazione del merito di credito del cliente.

In tale circostanza la Banca riceve dal Prefetto l'invito a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza o meno del credito del cliente entro il termine di 30 giorni, o entro il diverso termine dallo stesso fissato. Il Prefetto può, inoltre, invitare la Banca a fornire proprie controdeduzioni su eventuali ulteriori richieste e fatti che intende sottoporre all'ABF. La richiesta del Prefetto dovrà essere protocollata e trasferita all'Ufficio Reclami che provvederà a coinvolgere le funzioni aziendali interessate, al fine di effettuare gli approfondimenti del caso e predisporre la risposta al Prefetto, ogni elemento ritenuto utile ai fini della valutazione da parte dell'ABF.

A mero fine informativo si precisa che il Prefetto trasmette alla segreteria tecnica del competente collegio dell'ABF, oltre che al cliente ed alla Banca, una segnalazione contenente la seguente documentazione:

- l'istanza con cui il cliente ha richiesto di avviare la procedura;
- l'invito formulato alla banca a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza o meno del credito del cliente;
- la risposta della banca ivi inclusa la documentazione fornita;
- la relazione con la quale il Prefetto illustra l'oggetto della segnalazione e le ragioni per cui ritiene necessario sottoporre la questione all'ABF.

Qualora la segreteria tecnica del competente Collegio dell'ABF ravvisi la necessità di integrazioni o quando il Presidente rilevi irregolarità sanabili o l'incompletezza della documentazione, viene fissato il termine per la regolarizzazione.

Il competente Collegio dell'ABF si pronuncia sulla segnalazione del Prefetto entro 30 giorni dalla ricezione della stessa da parte della Segreteria Tecnica. Quest'ultima comunica al cliente, al Prefetto ed alla Banca la decisione sul ricorso alle parti secondo quanto previsto al par. 11.1.

L'Ufficio che riceve la comunicazione ne dà immediata notizia all'Ufficio Reclami che si attiva per gli adempimenti del caso (cfr. terzultimo capoverso e seguenti del par. 11.1), in quanto la decisione dell'ABF è vincolante per la Banca e la mancata esecuzione della decisione espone a rischi di natura reputazionale.

2. RICORSO DEL CLIENTE AL CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO (Organismo di Conciliazione Bancaria, deputato a gestire i procedimenti di mediazione)

Il Conciliatore Bancario Finanziario è un organismo 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) ACF.

2.1 Ricorso del cliente alla procedura di mediazione del Conciliatore Bancario Finanziario¹¹

La domanda di mediazione può essere presentata dal cliente, dalla banca o da entrambe le parti utilizzando il modello presente sul sito www.conciliatorebancario.it.

Il Conciliatore Bancario Finanziario, ricevuta la domanda e accertatane la regolarità, provvede a comunicarla a tutte le parti (chiedendo la loro adesione), nomina il mediatore e fissa la data¹² per l'incontro di mediazione.

Una volta pervenuta in Banca la comunicazione da parte del Conciliatore Bancario Finanziario 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 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.

¹¹Si ricorda che non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono limiti di controvalore.

¹² Il primo incontro deve avvenire entro 30 g. dal deposito della domanda di mediazione.

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

3. Ricorso del cliente al procedimento di arbitrato presso la Camera Arbitrale del Conciliatore Bancario Finanziario¹³

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.

¹³ Per poter ricorrere all'arbitrato non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono, inoltre, limiti di controvalore.

Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attiva una **Camera Arbitrale**¹⁴ che può accogliere tutte le controversie insorte o che dovessero insorgere tra intermediari bancari e finanziari, nonché tra questi e la clientela¹⁵.

La Segreteria della Camera Arbitrale¹⁶, 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:

- 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.

¹⁴ 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 Bancario Finanziario- istituita per i compiti di amministrazione delle procedure arbitrali disciplinate dal Regolamento medesimo.

¹⁵ 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.

¹⁶ La Camera Arbitrale si avvale di una Segreteria i cui addetti vengono messi a disposizione dal Conciliatore Bancario Finanziario

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 procedimento¹⁷.

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 ietc.) scaricabile dal sito www.conciliatorebancario.it

¹⁷ 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.

4. RICORSO DEL CLIENTE ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

Presso la Consob è stato istituito l'Arbitro per le Controversie finanziarie (di seguito, ACF) chiamato a conoscere delle controversie insorte fra clientela al dettaglio e intermediari per l'inosservanza da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013.

L'Arbitro ha un'organizzazione che si articola in un collegio decidente e in una segreteria tecnica della Consob avente compiti di supporto.

L'Arbitro è competente per le controversie fino ad un valore di 500 mila euro. Pertanto esulano dalla cognizione dell'Arbitro le controversie per:

- somme di denaro superiori a 500 mila euro;
- danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione degli obblighi di correttezza da parte dell'intermediario;
- danni di natura non patrimoniale.

Avvio della procedura

L'attivazione della procedura per adire l'ACF è riservata all'iniziativa dell'investitore, che può presentare il ricorso secondo le modalità rese note dal sito web dell'ACF.¹⁸

Il ricorso può essere presentato quando ricorrono le seguenti condizioni:

- sui medesimi fatti oggetto del ricorso, non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca, la cui risposta non ha soddisfatto le istanze dell'investitore, oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione, senza che la banca abbia provveduto a fornire una risposta;
- sia stato proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo alla Banca ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, (vale a dire, il 9 gennaio 2017), entro un anno da tale data. Pertanto il ricorso è irricevibile se proposto tardivamente.

La segreteria tecnica dell'ACF, valutata la ricevibilità ed ammissibilità del ricorso, lo trasmette alla Banca.

Una volta pervenuta tale comunicazione in Banca, la stessa viene tempestivamente inviata all'Ufficio Reclami che dovrà prenderne carico e dare corso alle conseguenti attività.

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.

L'Ufficio Reclami entro 30 giorni successivi alla ricezione del ricorso trasmette all'Arbitro e con le modalità rese note sul sito web di quest'ultimo, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.

¹⁸ Per i primi due anni dall'avvio dell'operatività dell'ACF (vale a dire fino al 9.1.2019), gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori ovvero di un procuratore, possono presentare il ricorso all'Arbitro e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito web dell'Arbitro.

Se la Banca aderisce al Conciliatore BancarioFinanziario, le deduzioni e la citata documentazione sono trasmesse dall'Ufficio Reclami, entro lo stesso termine di 30 giorni, alla predetta associazione, che provvederà all'inoltro all'ACF entro i 15 giorni successivi.

Il ricorrente ha la possibilità di presentare delle controdeduzioni entro 15 giorni dal ricevimento delle deduzioni della Banca la quale, a sua volta, può replicare nei successivi 15 giorni.

Una volta compiuti gli adempimenti preliminari, la segreteria tecnica provvede a formare il fascicolo relativo alla controversia e comunica alle parti la data in cui tale fascicolo è stato completato, rendendolo disponibile alle parti attraverso il sito internet dell'Arbitro. Il fascicolo è completo quando è composto dal ricorso, dalle deduzioni, dalla documentazione prodotta dalle parti nonché dalle eventuali comunicazioni dell'Arbitro.

L'Arbitro, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la segreteria tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi entro un termine perentorio non inferiore a 7 giorni.

In ogni caso l'ACF, quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti a fornire le proprie osservazioni anche al fine di verificare se, nei casi di nullità che può essere fatta valere solo dall'investitore, questi intenda effettivamente valersene.

Interruzione ed estinzione della procedura

Il procedimento è interrotto quando, sui medesimi fatti oggetto del ricorso, vengono avviate, anche su iniziativa della Banca, altre procedure di risoluzione extragiudiziale. Se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro 12 mesi dalla dichiarazione di interruzione.

Il procedimento si estingue quando: a) sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità e l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28; b) il ricorrente rinuncia al ricorso con atto espresso.

Conclusione della procedura

Il procedimento si conclude con una pronuncia motivata dell'ACF, entro 90 giorni dal completamento del fascicolo da parte della segreteria tecnica. Il termine può essere prorogato dal collegio prima della sua scadenza, previa comunicazione alle parti, per un periodo non superiore a 90 giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate. Il termine è in ogni caso prorogato, prima della sua scadenza e per un periodo non superiore a 90 giorni, quando ne fanno richiesta entrambe le parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia¹⁹.

¹⁹ Tutti i termini previsti con riguardo alle attività dell'ACF sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno.

Decisione e relativa esecuzione

Il ricorso è accolto quando, sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti, il collegio ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, tenuto conto che spetta alla Banca la prova di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori.

La decisione di accoglimento, totale o parziale, del ricorso contiene l'indicazione del termine entro il quale la Banca deve provvedere alla sua esecuzione. In caso di mancata indicazione del termine la Banca si conforma alla decisione entro 30 giorni dalla ricezione della decisione. La Banca è tenuta, altresì, a comunicare all'ACF, entro i predetti termini, le attività poste in essere al fine di conformarsi alla decisione.

Quando vi è il sospetto che la Banca non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di 30 giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso.

Pubblicità dell'inadempimento

La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte della Banca, ove accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'Arbitro e, a cura e spese della Banca inadempiente, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web della Banca per una durata di 6 mesi. Resta ferma in ogni caso la facoltà per la Banca di avviare un procedimento giurisdizionale, con conseguente annotazione a margine della pubblicazione. Inoltre, la Banca può chiedere all'ACF di pubblicare sul proprio sito web la medesima informazione circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale.

Correzione della decisione

Ciascuna parte, entro 30 giorni dalla ricezione della decisione, può chiederne la correzione per errori materiali. Dell'istanza di correzione viene data comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica. La presentazione dell'istanza interrompe il termine per l'adempimento della Banca. Se l'istanza è dichiarata inammissibile, la relativa decisione è comunicata alle parti entro 20 giorni dalla ricezione dell'istanza. Se invece l'istanza è accolta, il collegio decide con provvedimento comunicato alle parti entro 45 giorni dalla ricezione dell'istanza di correzione. Dalla ricezione della decisione decorre, in entrambi i casi, il nuovo termine per l'adempimento della Banca.

Spese della procedura

In caso di accoglimento (in tutto o in parte) del ricorso, la Banca è tenuta a versare la somma di:

- 400 euro per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro cinquantamila;
- 500 euro per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;
- 600 euro per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro centomila.

Di seguito il link della brochure ACF pubblicata sul sito della Consob gennaio 2017



brochure ACF.pdf

Per maggiori informazioni sulla procedura si rinvia a quanto reso noto nel sito internet dell'ACF (www.acf.consob.it).

SEZIONE 3 - ALLEGATI

3.1 Allegato 1

MODULO PER L'INOLTRO DEL RECLAMO

Per il cliente: Da consegnare direttamente allo sportello
o inviare alla banca a mezzo posta, fax al nr 0828 343614
o trasmettere all'indirizzo e-mail: reclami@battipagliamontecorvino.bcc.it

Spettabile

UFFICIO RECLAMI

CASSA RURALE ED ARTIGIANA

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO

DI BATTIPAGLIA E MONTECORVINO ROVELLA

DATI DEL CLIENTE

A) Cliente Persona Fisica

Cognome e nome	
Nato il	
Documento di identità	
Indirizzo	
Recapito telefonico	
Recapito email	
Recapito indirizzo pec del cliente	
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 ordinaria	
Indirizzo pec cliente	

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.

3.2 Allegato 2

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA RECLAMI IN MATERIA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Il cliente può presentare un reclamo per iscritto in banca per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (descritti nell'allegato 7a del Regolamento ISVAP n. 5/2006, affisso in filiale) attraverso lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica (inserire i recapiti dell'ufficio reclami come pubblicati nel sito internet della banca). Per quanto riguarda i profili legati al prodotto assicurativo (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti) il reclamo può essere inviato tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica all'Impresa di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta (indirizzo geografico e indirizzo posta elettronica delle imprese di assicurazioni).

L'ufficio reclami della banca risponde entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Trasmette tempestivamente all'impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf.

Resta ferma la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

In particolare, il cliente può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per i reclami attinenti gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative;
- all'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF), operativo dal 9 gennaio 2017, per la violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza dei rapporti contrattuali aventi ad oggetto le polizze relative ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005.

Per sapere come rivolgersi all'ABF ovvero all'ACF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it; www.acf.consob.it.

Oltre alla procedura innanzi all'ABF/ACF, il Cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può - singolarmente o in forma congiunta con la Banca - attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it).

Pertanto il cliente dal 9 gennaio 2017 può rivolgersi all'ACF²⁰.

²⁰ Delibera Consob 19783 del 23 novembre 2016

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui al precedente periodo, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF o la Camera di Conciliazione ed Arbitrato/ACF di cui sopra oppure presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero di Giustizia. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.

Rimane fermo che le parti possono concordare di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

3.3 Allegato 3

SCHEMA DI RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI

(da utilizzare per il rendiconto sui reclami relativi ai prodotti/servizi bancari)

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)**

	N.	%
- conti correnti e depositi a risparmio	_____	_____
- mutui e altre forme di finanziamento	_____	_____
- carte di credito e di debito	_____	_____
- bonifici	_____	_____
- assegni	_____	_____
- domiciliazione utenze	_____	_____
-	_____	_____
Totale	_____	_____

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. _____**

3.4. Allegato 4

SCHEMA DI RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI RELATIVI AI PRODOTTI ASSICURATIVI

**(da utilizzare per il rendiconto sui reclami relativi all'attività di intermediazione di
prodotti assicurativi)**

L'Ufficio Reclami pubblica annualmente sul sito della Banca tale schema, utilizzando il format di cui all'Allegato 4 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19/5/2008, introdotto dal Provvedimento IVASS n.46 del 3/5/2016. Di seguito lo schema da compilare e pubblicare.



Allegato 4
Regolamento 24 190

3.5. Allegato 7B INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA PROPOSTA O, QUALORA NON PREVISTA, DAL CONTRATTO

L'Allegato 7B al Regolamento Isvap n. 5 del 16/10/2006, come modificato dal Provvedimento IVASS n.46 del 3/5/2016, debitamente compilato e personalizzato dalla Banca deve essere affisso in filiale e pubblicato sul sito della Banca, in quanto è lo strumento tramite il quale adempiere agli obblighi informativi in capo alla Banca in quanto intermediario di prodotti assicurativi. Di seguito il link al fac simile da utilizzare.



Allegato 7B REG
Isvap 52006 Mod.PR