



## **DOCUMENTO INFORMATIVO PER LA CLIENTELA SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI**

Le recenti disposizioni normative pongono l'accento sull'importanza che gli intermediari devono riservare alla massima cura della funzione di gestione reclami. La buona gestione dei reclami contribuisce infatti ad una pluralità di obiettivi:

- il mantenimento di un rapporto di fiducia del cliente nei confronti dell'intermediario;
- l'identificazione di eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita;
- la riduzione del contenzioso.

Con il termine "Reclamo" si intende:

- in ambito di servizi bancari e finanziari *"ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione"*.
- in ambito assicurativo *"una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'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 quelle le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto"*. Sono di pertinenza della banca i reclami aventi ad oggetto gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (descritti nell'allegato 7a del Regolamento ISVAP n. 5 del 2006) ivi inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori. Sono di pertinenza dell'impresa di assicurazione i reclami relativi alla gestione del rapporto contrattuale, dell'effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute dall'avente diritto.

Sono escluse le lamentele attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy), nonché 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 strumenti di pagamento collocati dalla Banca, qualora la trattazione si svolga nell'ambito di quanto previsto dalle clausole contrattuali e non comporti rilievi del cliente circa la gestione dell'operazione o la modalità d'applicazione delle clausole stesse;
- atti aventi natura legale quali ad esempio atti di citazione, diffide ad adempiere, costituzione in mora, contestazioni avanzate in fase di contenzioso creditizio, ecc.

La clientela può rivolgersi gratuitamente all'Ufficio Reclami per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca, aventi ad oggetto il modo con cui la banca stessa ha gestito operazioni o servizi.

Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma. Devono comunque contenere gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo e la firma del cliente stesso.

Il cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più comodo per i contatti con la Banca e può presentare reclamo mediante consegna direttamente alla Filiale o inoltro a mezzo posta, fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [reclami@bccastagneto.it](mailto:reclami@bccastagneto.it) o all'indirizzo di posta elettronica certificata [reclami.bccastagneto@pec.it](mailto:reclami.bccastagneto@pec.it) o compilando l'apposito form disponibile sul sito internet della banca.

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

I tempi massimi di risposta non devono comunque superare i 30 gg dalla ricezione del reclamo<sup>1</sup>, 45 gg per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa.

I reclami irrituali, comunicati cioè con modalità diverse da quelle sopra stabilite oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quelle indicate, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

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, per alcuni di questi, una condizione di procedibilità.

## PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

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

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

### SEZIONE 1.

#### ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO

##### *A. Ricorso del cliente all'ABF<sup>2</sup>.*

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

Una volta pervenuta in Banca, la comunicazione da parte del cliente o dalla Segreteria Tecnica dell'ABF dell'avvio del procedimento<sup>3</sup>, questa deve essere **tempestivamente** inviata all'Ufficio Reclami con la relativa documentazione.

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

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

---

<sup>1</sup> I 30 gg ovvero 45 gg decorrono:

- se il reclamo è inviato via fax, per lettera raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata dalla data di ricezione;
- se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria dalla data di ricezione registrata sul Registro Informatico;
- se il reclamo è consegnato a mano, dalla data presente sulla copia firmata per avvenuta consegna del reclamo stesso.

<sup>2</sup> Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo alla banca. Il cliente può ricorrere all'ABF entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine.

<sup>3</sup> Qualora dalla documentazione inviata insieme al ricorso all'ABF non risulti che la comunicazione sia stata effettuata dal cliente, la Segreteria tecnica che ha ricevuto il ricorso provvede essa stessa a trasmetterne tempestivamente copia alla Banca.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**La decisione**, corredata dalla relativa motivazione **è comunicata alla Banca entro 30 giorni dalla pronuncia**. Se il presidente così dispone, alle parti può essere comunicato prontamente il dispositivo e, successivamente, la motivazione della decisione, in ogni caso non oltre 30 giorni dalla pronuncia.

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

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

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

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

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

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

#### **Correzione della decisione**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**L'Ufficio Reclami, ricevuta la comunicazione dal Prefetto, dovrà fornire a quest'ultimo, entro 30 giorni, una risposta argomentata sulla meritevolezza o meno del credito del cliente,** formulare osservazioni anche su eventuali

rilievi sollevati dal cliente o dal Prefetto ed indicare ogni elemento ritenuto utile ai fini della valutazione da parte dell'ABF.

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

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

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

## SEZIONE 2

### CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

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

*Mette a disposizione un servizio di Mediazione con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie.*

#### **A) Ricorso del cliente alla procedura di mediazione del Conciliatore BancarioFinanziario<sup>4</sup>**

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

Il Conciliatore BancarioFinanziario, ricevuta la domanda e accertata la regolarità, provvede a comunicarla a tutte le parti (chiedendo la loro adesione), nomina il mediatore e fissa la data<sup>5</sup> per l'incontro di mediazione.

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

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

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

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

---

<sup>4</sup> Si ricorda che non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono limiti di controvalore.

<sup>5</sup> Il primo incontro deve avvenire entro 30 g. dal deposito della domanda di mediazione.

pagamento delle spese di avvio del procedimento, eventuali memorie e documenti, la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l'espreso impegno di corrispondere all'Organismo le indennità dovute nei termini stabiliti e di rispettare gli obblighi di riservatezza. L'adesione alla mediazione non può essere sottoposta a condizioni; l'apposizione di condizioni equivale a mancata adesione.

### **Procedimento.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SEZIONE 3

### ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

La Banca aderisce all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito "ACF"), operativo dal 9 gennaio 2017, in ottemperanza a quanto previsto dall' art. 2 comma 5-bis del D.lgs. n. 179/2007.

L'ACF è un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, istituito da CONSOB con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, al quale possono essere sottoposte le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF (ossia nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013 (controversie concernenti contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra un professionista ed un consumatore residenti nell'Unione Europea).

Non rientrano nell'ambito di competenza dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00.

L'accesso all'ACF è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti termini ridotti per giungere a una decisione.

Il ricorso può essere proposto esclusivamente dall'investitore al dettaglio quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca e lo stesso non sia stato accolto, in tutto o in parte, dalla Banca oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
- non sia decorso più di un anno dalla presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF (9.1.2017), entro un anno da tale data.

Le modalità di predisposizione ed invio del ricorso da parte dell'investitore sono rese note sul sito web dell'ACF ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)). Per i primi due anni dall'avvio dell'operatività dell'ACF (fino al 9.1.2019), la Consob ha stabilito che gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori ovvero di un procuratore, possono presentare il ricorso all'ACF 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'ACF.

Si precisa che il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'ACF è irrinunciabile ed è sempre esercitabile anche nell'ipotesi che siano presenti nei contratti clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale.

*Per maggiori informazioni sulle procedure e sui costi si rinvia al sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)*