



**BANCA  
DI CREDITO COOPERATIVO  
DI CASTAGNETO CARDUCCI**

*Regolamento*  
*per la **TRATTAZIONE DEI RECLAMI***

presso la BANCA DI CREDITO COOPERATIVO  
DI CASTAGNETO CARDUCCI

Versione dicembre 2014





## **Sommario**

1.	Premessa.....	4
2.	Come presentare il reclamo .....	4
3.	Arbitro Bancario Finanziario .....	6
4.	Conciliatore Bancario Finanziario .....	6
4.1	Ombudsman-Giurì Bancario .....	6
4.2	Conciliazione .....	7
4.3	Arbitrato presso la Camera Arbitrale .....	7



## 1. Premessa

Le recenti disposizioni di Banca d'Italia del 18 giugno 2009, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari e il titolo XI delle disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia del 29 luglio 2009, pongono l'accento sull'importanza che gli intermediari riservino la massima cura alla funzione di gestione reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e di risolvere, già nella fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente, nell'ottica di preservare un corretto e trasparente rapporto con i clienti.

Per ottemperare alle disposizioni della normativa di vigilanza si è redatto il presente regolamento che è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca [www.bcccastagneto.it](http://www.bcccastagneto.it) nell'apposita sezione dedicata ai reclami.

## 2. Come presentare il reclamo

Responsabile dei reclami per la Banca di Credito Cooperativo di Castagneto Carducci è:

TEMPINI SCILLA

Telefono: 0565 778701

Fax: 0565 778734

Indirizzo mail: [scilla.tempini@bcccastagneto.it](mailto:scilla.tempini@bcccastagneto.it)

Sostituto del responsabile è:

SIGNORINI ENRICO

Telefono: 0565 778701

Fax: 0565 778739

Indirizzo mail: [enrico.signorini@bcccastagneto.it](mailto:enrico.signorini@bcccastagneto.it)

La clientela può rivolgersi gratuitamente a tale ufficio 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.

I reclami della clientela devono essere inviati alla Banca per iscritto:

- mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:  
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASTAGNETO CARDUCCI  
Ufficio Reclami  
Via Aurelia 11  
57022 DONORATICO (LI)
- per posta elettronica all'indirizzo di posta certificata [reclami.bcccastagneto@pec.it](mailto:reclami.bcccastagneto@pec.it) oppure all'indirizzo di posta elettronica [reclami@bcccastagneto.it](mailto:reclami@bcccastagneto.it)



Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo appositamente predisposto da questo istituto, disponibile presso tutte le filiali o sul sito internet della Banca<sup>1</sup>.

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 Responsabile dell'Ufficio Reclami provvederà ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo la Banca, utilizzando il medesimo strumento di trasmissione del cliente, provvederà ad illustrare:

- le iniziative che si impegna ad assumere per risolvere il problema sollevato;
- i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

Se il reclamo non viene accolto, oppure se la risposta fornita non soddisfa le aspettative, il cliente, prima di rivolgersi al giudice, può rivolgersi ai sistemi stragiudiziali di composizione delle controversie:

**1) in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:**

- a) all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): nel limite di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- b) al Conciliatore BancarioFinanziario, anche in assenza di preventivo reclamo inoltrato alla banca.

**2) in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:**

- a) all'Ombudsman-Giurì Bancario: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- b) alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, non appena operativa, per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori;
- c) al Conciliatore BancarioFinanziario, anche in assenza di preventivo reclamo inoltrato alla banca.

---

<sup>1</sup> <http://www.bcccastagneto.it/upload/File/Moduloreclamo.pdf>

### 3. Arbitro Bancario Finanziario

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) esamina tutte le questioni sorte dopo il 1° gennaio 2009, legate all'accertamento di diritti, obblighi, facoltà e, più propriamente, alla mera esecuzione di ordini dei contratti bancari, nonché su richieste di restituzione di denaro non superiori a 100 mila euro.

Il ricorso, che ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal cliente, è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) e reperibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia. Il ricorso all'ABF non può essere proposto se siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

La documentazione del ricorso va inviata o consegnata ad una filiale di Banca d'Italia che la inoltrerà all'Arbitro bancario finanziario di competenza. Il cliente deve inviare anche copia della documentazione alla sua banca tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. Entro 30 giorni la banca potrà inviare all'Arbitro bancario finanziario le proprie considerazioni sul reclamo. Entro 60 giorni dalla risposta della banca, l'Abf provvederà ad emettere sentenza. Le sentenze dell'Arbitro bancario finanziario sono vincolanti per le banche e vanno eseguite entro i termini stabiliti dal collegio giudicante.

Il risparmiatore potrà comunque, se non soddisfatto, ricorrere al normale iter giudiziario.

Per approfondire l'argomento il cliente può consultare il sito internet dell'ABF [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o richiedere la brochure illustrativa disponibile presso tutte le nostre filiali e sul nostro sito internet [www.bcccastagneto.it](http://www.bcccastagneto.it) nell'apposita sezione dedicata ai reclami.

### 4. Conciliatore Bancario Finanziario

La banca aderisce anche al Conciliatore Bancario Finanziario, associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR, che è un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni tra gli intermediari bancari e la loro clientela. Il Conciliatore mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie, senza ricorrere alla magistratura. I servizi offerti dal Conciliatore e ai quali il cliente può ricorrere sono:

- Ombudsman – Giurì bancario
- Conciliazione
- Arbitrato

#### 4.1 Ombudsman-Giurì Bancario

L' **Ombudsman-Giurì Bancario** è un organismo collegiale, attivo presso il Conciliatore Bancario, istituito per risolvere, gratuitamente, le controversie insorte tra le banche e la clientela, che non hanno trovato soluzione nell'ambito della relazione bancaria. Dall'inizio dell'operatività dell'Abf l'Ombudsman-Giurì bancario ha cessato di svolgere le funzioni relative alle stesse questioni di



competenza dell'Abf e sta proseguendo la sua attività relativamente alle controversie in materia di servizi di investimento e di bonifici transfrontalieri.

Il cliente può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario se

- la controversia non riguarda questioni quantificabili in un valore superiore a € 100.000 (importo riferito al valore del danno che il cliente ritiene di aver subito ),
- la controversia non è stata portata all'attenzione dell'Autorità giudiziaria
- non siano trascorsi due anni, rispettivamente, dalla presentazione del reclamo rimasto inevaso, dalla decisione in tutto od in parte non favorevole, ovvero dall'accoglimento del reclamo, cui non sia stata data attuazione.

Il ricorso all'Ombudsman – totalmente gratuito - non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, mentre la decisione del Giurì bancario è vincolante per la banca.

Per l'avvio del procedimento di conciliazione si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario<sup>2</sup>.

## **4.2 Conciliazione**

La Conciliazione 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. Il conciliatore è un esperto ma non un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione ad una parte o all'altra. Nella conciliazione disciplinata dalla legge (ossia che viene svolta attraverso gli "organismi di conciliazione") l'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

Per l'avvio del procedimento di conciliazione si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario.<sup>3</sup>

## **4.3 Arbitrato presso la Camera Arbitrale**

E' 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.

Possono essere sottoposte al giudizio arbitrale tutte le controversie insorte, o che dovessero insorgere, tra intermediari, bancari e finanziari, nonché tra questi e la clientela, che essi, sulla base di una convenzione arbitrale (compromesso o clausola compromissoria) o, in mancanza, attraverso concordi richieste scritte, hanno deciso o decidono di deferire ad arbitrato presso la Camera Arbitrale.

La Camera Arbitrale può accogliere anche domande di arbitrato relative a controversie insorte, o che dovessero insorgere, tra altri soggetti, su questioni riguardanti la materia bancaria, finanziaria

---

<sup>2</sup> <http://www.conciliatorebancario.it/ombudsman>

<sup>3</sup> <http://www.conciliatorebancario.it/conciliazione>

e societaria, nonché le controversie insorte, o che dovessero insorgere, tra enti ai quali partecipino intermediari bancari o finanziari (o associazioni degli stessi), ovvero tra essi e i terzi. Per l'avvio del procedimento arbitrale si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario<sup>4</sup>.-

---

<sup>4</sup> <http://www.conciliatorebancario.it/arbitrato>