



*Regolamento per la gestione dei reclami e
degli adempimenti a carico della Banca
nelle procedure “ADR” (Alternative
Dispute Resolution)*

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione 29 novembre 2013

Aggiornato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 16 ottobre 2017

Aggiornato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 27 giugno 2019

INDICE

INDICE 1

1	FINALITA' DEL REGOLAMENTO	3
2	DEFINIZIONI.....	3
3	POLITICHE DI GESTIONE DEI CONTRASTI CON LA CLIENTELA	5
4	MODELLO ORGANIZZATIVO	7
4.1	PROCESSI OPERATIVI.....	7
4.2	CRITERI PER L'IDENTIFICAZIONE DI RECLAMI E LAMEN TELE.....	7
4.2.1	<i>Elementi essenziali del reclamo.....</i>	<i>7</i>
4.2.2	<i>Analisi dell'atto scritto presentato dal cliente</i>	<i>9</i>
2.3	<i>Elementi essenziali della lamentela.....</i>	<i>10</i>
4.2.4	<i>Analisi della rimostranza verbale manifestata dal cliente</i>	<i>11</i>
4.3	UFFICIO RECLAMI	12
5	PROCESSO DI GESTIONE DELLE LAMEN TELE	14
5.1	MANIFESTAZIONE DELLA LAMEN TELE	14
5.2	GESTIONE DELLA LAMEN TELE.....	14
5.3	CHIUSURA DELLA LAMEN TELE	14
6	PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI	16
6.1	RICEZIONE DEL RECLAMO.....	16
6.1.1	<i>Adempimenti connessi alla ricezione</i>	<i>16</i>
6.1.2	<i>Verifica della regolarità del reclamo</i>	<i>17</i>
6.2	TRATTAMENTO DEL RECLAMO.....	17
6.2.1	<i>Registrazione del reclamo.....</i>	<i>18</i>
6.2.2	<i>Giudizio sommario e organizzazione dell'istruttoria</i>	<i>19</i>
6.2.3	<i>Raccolta della documentazione.....</i>	<i>20</i>
6.2.4	<i>Raccolta di memorie, pareri e approfondimenti.....</i>	<i>20</i>
6.2.5	<i>Verifica orientamenti</i>	<i>21</i>
6.2.6	<i>Confronto con l'organo autorizzante</i>	<i>22</i>
6.3	CHIUSURA DEL RECLAMO	22
6.3.1	<i>Redazione ed invio della risposta</i>	<i>22</i>
6.3.2	<i>Registrazione della chiusura</i>	<i>23</i>
6.3.3	<i>Attuazione delle iniziative per il reclamante</i>	<i>24</i>
6.3.4	<i>Segnalazione di informazioni per la rimozione di carenze</i>	<i>24</i>
6.4	CONTRASTI CONCERNENTI I SERVIZI E GLI STRUMENTI DI PAGAMENTO.....	25
6.4.1	<i>Richiesta relativa ad operazioni inesatte o mancata esecuzione</i>	<i>25</i>
6.4.2	<i>Richiesta relativa ad operazioni non autorizzate.....</i>	<i>26</i>
6.4.3	<i>Richiesta relativa all'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento</i>	<i>27</i>
6.4.4	<i>Richiesta di rimborso di operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite</i>	<i>29</i>
6.4.5	<i>Altre richieste e reclami</i>	<i>31</i>
7	ADEMPIMENTI CONNESSI ALLA GESTIONE DEI RECLAMI	32
7.1	INFORMATIVA ALLA CLIENTELA.....	32
7.2	ADEMPIMENTI DELLA FUNZIONE DI COMPLIANCE	32
8	SISTEMI ADR – ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION	33
8.1	FINALITA' DELLE ADR.....	33

8.2	ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO	33
8.2.1	<i>Ricorso del cliente all'ABF</i>	33
8.2.2	<i>Ricorso del prefetto all'ABF sui finanziamenti contestati</i>	35
8.3	CONCILIATORE BANCARIO E FINANZIARIO	36
8.3.1	<i>Ricorso del cliente alla procedura di mediazione del Conciliatore BancarioFinanziario</i>	36
8.3.2	<i>Ricorso del cliente al procedimento di arbitrato presso la Camera Arbitrale del Conciliatore Bancario Finanziario</i> 38	
8.4	ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE	40

1 FINALITA' DEL REGOLAMENTO

Il presente documento, rubricato *Regolamento per la gestione dei reclami e ADR*, di seguito brevemente *Regolamento*, adottato con delibera del 29 novembre 2013 del Consiglio di Amministrazione, sentito il parere del Collegio Sindacale, della GBM Banca S.p.A., di seguito brevemente *Banca*, risponde a precise finalità, di seguito descritte.

Mediante approvazione del presente *Regolamento* il Consiglio di Amministrazione:

- intende realizzare le *politiche di gestione dei contrasti con la clientela*, di cui al successivo Cap. 3, formulate nell'ambito delle più ampie politiche di gestione della relazione con la clientela (*customer relationship management policy*) che caratterizzano le strategie commerciali della Banca;
- adotta procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive, adottando i requisiti organizzativi richiesti dalle Disposizioni emanate da Banca d'Italia sulla *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*, dalle disposizioni previste dal Regolamento Congiunto Consob-Banca d'Italia e dal Provvedimento IVASS¹;
- definisce le responsabilità e le competenze dell'Ufficio Reclami al quale è affidato l'intero processo di gestione dei reclami attinenti a prodotti e servizi bancari e finanziari, servizi e attività di investimento e accessori, e attività di intermediazione assicurativa, inclusi i relativi comportamenti dei dipendenti e collaboratori;
- individua le attività afferenti al trattamento dei reclami pervenuti dalla clientela, nonché le incombenze poste a carico della Banca nelle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR – *Alternative Dispute Resolution*) e gli obblighi derivanti dall'adesione della Banca ad organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (di natura volontaria oppure obbligatoria), adottando così un modello organizzativo che garantisca la gestione accurata e puntuale delle controversie;
- definisce in forma chiara e documentata la suddivisione interna di funzioni e responsabilità, specificando le mansioni e le competenze delle singole unità organizzative coinvolte nella gestione dei reclami e dei ricorsi della clientela ai sistemi ADR, per assicurare il corretto svolgimento dei processi, la sana e prudente gestione, il contenimento dei rischi, la stabilità patrimoniale, la trasparenza dei comportamenti.

2 DEFINIZIONI

Nel Regolamento sono utilizzati termini ai quali viene attribuito convenzionalmente il significato sotto indicato.

Cliente Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale con la Banca o che intende attivarlo; inoltre, anche coloro che entrano in relazione con l'intermediario in virtù di un suo particolare obbligo di protezione.

Sono comprese in tale categoria tutte le tipologie di clientela individuate dalle normative di settore.

¹ In materia di reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa si rinvia alle "Procedure interne per la distribuzione di prodotti assicurativi"

Contrasto Momento di disaccordo che insorge fra la Banca ed il Cliente. In ragione della gravità del disaccordo si individuano quali forme di contrasto: la lamentela e il reclamo.

Lamentela Ogni lagnanza o rimostranza espressa dal cliente in forma verbale, che riguarda qualsiasi aspetto del rapporto con la Banca.

Reclamo Ogni atto con cui un cliente o un potenziale cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) alla Banca un suo comportamento o un'omissione. In ambito assicurativo si intende *“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 le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”*.

Controversia Lite introdotta dall'atto formale del Reclamo che può essere composta dalla Banca oppure ingenerare il ricorso ai sistemi ADR.

Ricorso Ogni atto con cui l'avente diritto (cliente o banca) instaura una procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia rivolgendosi ad uno degli organismi di ADR.

ADR *Alternative Dispute Resolution* ovvero sistemi o pratiche di risoluzione delle controversie azionabili su base volontaria da un soggetto interessato o abilitato alternativi al ricorso alla giustizia ordinaria. I sistemi alternativi considerati nel presente *Regolamento* sono: 1) Arbitro Bancario Finanziario, 2) i sistemi attivati dal Conciliatore Bancario Finanziario cioè l'Ombudsman- Giurì Bancario, l'Organismo di Conciliazione e la Camera Arbitrale, 3) i sistemi attivati presso Consob cioè la Conciliazione Stragiudiziale, l'Arbitrato Amministrato e l'Arbitrato Semplificato.

Conciliazione Il servizio reso da uno o più soggetti, diversi dal giudice o dall'arbitro, in condizioni di imparzialità rispetto agli interessi in conflitto e avente lo scopo di dirimere una lite già insorta o che può insorgere fra le parti, attraverso modalità che ne favoriscono la composizione autonoma.

Arbitrato Procedura di gestione della lite da parte di un arbitro, avente il compito di giudicare, che si conclude con la pronuncia di un lodo ai sensi del codice di procedura civile e di specifiche normative.

Ufficio Reclami Unità organizzativa responsabile del processo di gestione dei reclami e del processo di gestione degli adempimenti a carico della Banca nelle procedure di ADR. L'Ufficio Reclami svolge le funzioni ed è titolare delle responsabilità della gestione dei reclami in ambito TUB e TUF e relativi all'attività di intermediazione assicurativa.

3 POLITICHE DI GESTIONE DEI CONTRASTI CON LA CLIENTELA

La nostra Banca, in conformità e coerenza con l'art. 2 dello Statuto, pone al centro della propria attività la relazione con i soci ed i clienti, prestando attenzione alle loro esigenze e operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzare la fiducia nella correttezza della Banca preservandone il buon nome.

Inoltre, la trasparenza dei comportamenti nei confronti dei soci e della clientela favorisce l'attenuazione dei rischi legali e di reputazione, concorrendo alla sana e prudente gestione della Banca.

Il rapporto con la clientela costituisce un profilo centrale nella definizione dell'organizzazione aziendale e delle politiche commerciali. La Banca attua politiche di gestione della relazione con il cliente (*customer relationship management*) volte a favorire il rafforzamento del legame fiduciario, lo sviluppo degli affari, il consolidamento del buon nome aziendale e la realizzazione dei fini statutari.

Rapporti non conflittuali con la clientela sono parte integrante della sana e prudente gestione aziendale. Ogni carenza in tale delicato ambito può essere fonte di rischi e causare la perdita di fiducia della clientela, con evidente danno alla stabilità della Banca.

Per questi motivi vengono di seguito formulate indicazioni sulla gestione delle situazioni di contrasto fra Banca e cliente, che si iscrivono nella più ampia cornice delle politiche di gestione della relazione, formando parte integrante delle politiche commerciali orientate alla soddisfazione del cliente (*customer satisfaction*).

L'insoddisfazione del cliente potrebbe originare dalla violazione di norme interne ed esterne e dal mancato rispetto delle politiche di gestione della relazione. Per questo motivo si invita tutto il personale ad improntare ogni comportamento ai principi di correttezza e trasparenza, per la protezione dell'immagine aziendale, il contenimento dei rischi e la prevenzione di contrasti con la clientela di ogni fascia.

La cultura della Banca è orientata a cogliere ogni esigenza del cliente, durante tutte le fasi del rapporto e massimamente nel caso di insoddisfazione e conflittualità. Presso le Filiali deve essere sempre assicurata una pronta ed efficace interlocuzione con il cliente per la riduzione dei contrasti e delle divergenze. L'Ufficio Reclami deve gestire le controversie tempestivamente ed efficacemente, al fine di giungere con il cliente ad una soluzione bonaria delle questioni prospettate. L'attività delle Filiali e dell'Ufficio Reclami deve tendere a preservare il rapporto con il cliente anche quando esso abbia singolarmente un modesto valore economico.

La gestione della lamentela o del reclamo è per la Banca l'occasione per ripristinare con il cliente un rapporto di reciproca soddisfazione. La vicenda litigiosa non deve compromettere la relazione con il cliente e nella gestione della controversia è importante mantenere una visione prospettica, privilegiando una composizione interna che consenta di mantenere in vita i legami sociali ed economici.

All'insoddisfazione espressa con la lamentela o con il reclamo non deve aggiungersi l'insoddisfazione per le modalità di gestione del conflitto adottate dalla Banca. Il personale di Filiale e l'Ufficio Reclami devono improntare il proprio atteggiamento alla massima collaborazione ed apertura, nella ricerca di soluzioni soddisfacenti per il cliente ed accettabili per la Banca.

Il personale coinvolto nella gestione dei reclami e delle lamentele deve prestare il massimo impegno per aiutare il cliente ad accrescere la propria cultura finanziaria, al fine di comporre le divergenze e mantenere un efficace livello di comunicazione.

Dalla gestione delle controversie la Banca ricava informazioni utili per la revisione dei modelli organizzativi, degli strumenti di lavoro e delle scelte gestionali. Qualora dalle lamentele, dai reclami o dai ricorsi ai sistemi ADR emergano carenze di carattere interno, la Banca provvede tempestivamente ad adottare misure correttive. Laddove il contrasto con la clientela sia indice di carenze, la Banca si impegna dunque alla composizione della lite e alla tempestiva rimozione delle criticità, valutando il reclamo o la lamentela come importanti canali per percepire le esigenze della clientela e migliorare continuamente i processi operativi, la gamma di offerta, le modalità di vendita e la relazione con clienti e soci.

Per i casi in cui non sia possibile comporre il reclamo internamente o in maniera soddisfacente per il cliente, la Banca si impegna nella diffusione della cultura sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie.

I sistemi ADR, infatti, assicurano al cliente uno strumento agevole ed economico per far valere i diritti e migliorare la correttezza delle relazioni con la Banca. Il ricorso ai sistemi ADR facilita il raggiungimento di un accordo in tempi contenuti e a costi accessibili, senza irrigidire nei percorsi della giustizia ordinaria la dialettica del conflitto, evitando di compromettere i rapporti commerciali fra le parti.

Diffondere la conoscenza dell'esistenza di procedure legali di risoluzione della lite fuori del processo ordinario costituisce un dovere per il personale di Filiale e per l'Ufficio Reclami.

4 MODELLO ORGANIZZATIVO

Il modello organizzativo implementato dalla Banca per la gestione dei contrasti con la clientela si basa su tre componenti-chiave:

- raggruppamento delle attività in processi operativi articolati in sotto-fasi
- criteri per l'identificazione di reclami e lamentele
- istituzione dell'Ufficio Reclami

4.1 Processi operativi

Il presente Regolamento disciplina lo svolgimento delle attività riconducibili a:

- 📄 gestione della lamentela
- 📄 gestione del reclamo

Inoltre, viene data rappresentazione dei sistemi di *Alternative Dispute Resolution*

Il processo di "gestione della lamentela" comprende tutte le attività di gestione della rimostranza espressa verbalmente dal cliente e si compone delle seguenti sotto-fasi:

- 📄 manifestazione
- 📄 gestione
- 📄 chiusura

Il processo di "gestione del reclamo" comprende tutte le attività di gestione delle contestazioni scritte presentate dal cliente si compone delle seguenti sotto-fasi:

- 📄 ricevimento
- 📄 trattamento
- 📄 chiusura

4.2 Criteri per l'identificazione di reclami e lamentele

La corretta applicazione del presente Regolamento si basa sulla corretta individuazione del reclamo e della lamentela. Vengono di seguito formulate linee guida e riportati esempi operativi per fornire al personale criteri di analisi utili per l'individuazione delle fattispecie di reclamo e di lamentela.

Gli esempi operativi non sono esaustivi, mirano tuttavia a supportare le unità organizzative affinché le attività e le responsabilità siano correttamente distribuite classificando correttamente le casistiche.

4.2.1 Elementi essenziali del reclamo

In base alla definizione fornita al cap. 2, i tratti essenziali del reclamo sono:

- forma scritta
- contestazione di un comportamento o di un'omissione della Banca

- estensione dell'oggetto alle materie inerenti i rapporti contrattuali intercorrenti fra Banca e cliente.

Per la presentazione del reclamo scritto la Banca ammette la forma di lettera, atto unilaterale sottoscritto dal cliente ed eventualmente anche da chi lo rappresenta,

- raccomandata A.R.
- posta elettronica ordinaria
- fax
- posta ordinaria
- posta elettronica certificata
- consegna manuale al personale a contatto con la clientela.

Se il cliente intende sporgere reclamo, ma non ha redatto autonomamente l'atto ed avanza specifica richiesta presso gli sportelli, il personale di Filiale fornisce prontamente il modulo standardizzato di reclamo Mod. RL1 e, se necessario, assiste il cliente nella compilazione, fornendo tutti i chiarimenti necessari.

Per quanto attiene all'estensione della materia oggetto del reclamo, sono esclusi dal presente Regolamento i contrasti che vertono su:

- trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), e relative richieste di accesso, documentali, di rettifica, cancellazione, etc., che seguono la specifica procedura prevista dalla normativa in materia;
- frodi attuate nei confronti di clienti possessori di carta di credito qualora la trattazione si svolga nell'ambito dell'applicazione di clausole contrattuali e non comporti rilievi del cliente circa la gestione dell'operazione o la modalità di applicazione delle clausole stesse;
- i reclami di pertinenza dell'impresa di assicurazione relativi alla gestione del rapporto contrattuale, dell'effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute dall'avente diritto;
- servizi forniti da terzi, per quanto attiene alle attività non curate dalla Banca, su cui non c'è alcuna responsabilità contrattuale dell'Istituto.

Per essere definito come reclamo, l'atto non deve necessariamente essere di natura economica o indicare un importo richiesto dal cliente a titolo di rimborso o risarcimento del danno. Elemento essenziale del reclamo è la contestazione del comportamento o di omissioni della Banca. Il reclamo che verte sulla contestazione di aspetti giuridici sottintende la contestazione di un comportamento della banca.

La semplice richiesta del cliente di deroghe, concessioni, abbuoni o sconti sulle condizioni economiche (spese, tassi, commissioni e simili), ancorché perentoria ed in forma scritta, non è classificabile come reclamo se non riporta una contestazione specifica del comportamento tenuto dalla Banca o un'omissione, in quanto si ritiene che rientri nella normale dinamica contrattuale fra Banca e cliente.

In Tabella le fattispecie di reclamo vengono raggruppate in macro-categorie tenuto conto dei motivi più ricorrenti di contrasto con la clientela.

MOTIVO PREVALENTE	SOTTOMOTIVI – ESEMPI
CONDIZIONI ECONOMICHE	Mancata, erronea o ritardata applicazione di condizioni concordate relative al servizio.
ESECUZIONE OPERAZIONI	Errori e ritardi nell'effettuazione dell'operazione o mancata esecuzione di disposizioni impartite dalla clientela
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE E SISTEMI	Malfunzionamenti di apparecchiature ATM, POS, trading on line, home banking, bonifici, rid, flussi
ASPETTI ORGANIZZATIVI	Inconvenienti, ritardi, attese ad esempio problemi per code, sicurezza in filiale, ritardo nella consegna di bancomat, impossibilità di eseguire operazioni a causa di cadute di linea
PERSONALE	Comportamento scorretto del personale, mancanza di competenza e professionalità, atteggiamento scortese
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	Ritardata, erronea, inadeguata o mancanza di informazione e comunicazione in estratto conto, forme pubblicitarie, mancata consegna di documenti
FRODI E SMARRIMENTI	Il cliente ritiene che la banca abbia ritardato o non attivato le necessarie misure di sicurezza ed essa sia responsabile
MERITO DI CREDITO	Mancata concessione di finanziamenti, lunghi tempi di risposta al cliente, mancata motivazione del diniego.
VIOLAZIONI DEL CONTRATTO	Interruzione brutale del credito, revoca affidamenti, escussione indebita di garanzie, recesso, calcolo tassi per la determinazione delle rate del mutuo.
VIOLAZIONI DI NORMATIVE	Anatocismo, Usura, Mifid, Trasparenza, normative sui mutui, normative sulla commissione di massimo scoperto e di messa a disposizione dei fondi, Privacy, esercizio facoltà di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali ex art. 118 TUB

Il paragrafo successivo, a titolo esemplificativo, riporta l'analisi applicata di alcune fattispecie operative ed indica i criteri di classificazione del reclamo.

4.2.2 Analisi dell'atto scritto presentato dal cliente

ESEMPI OPERATIVI	CONTESTAZIONE DI COMPORTAMENTI	CONTESTAZIONE DI ASPETTI GIURIDICI	RICHIESTA ECONOMICA RISARCIMENTO DANNI	RICHIESTA DI ABBUONI O DEROGHE SU COSTI	E' UN RECLAMO?
Scarsa pulizia della Filiale, ATM non funzionante, code troppo lunghe allo sportello, orari inaccettabili	?				SI
Tempi di surroga su mutui troppo lunghi, applicazione art. 118 TUB abusiva per introduzione nuove clausole	?	?			SI
Richiesta di risarcimento del danno per mancata informativa sul rischio connesso ad investimenti in strumenti finanziari che hanno perso di valore	?	?	?		SI
Richiesta di risarcimento del danno per default titoli in portafoglio e riduzione commissioni su deposito titoli	?	?	?	?	SI
Richiesta di abbuono su condizioni di conto per una applicazione di data valuta maggiore del foglio informativo	?	?		?	SI
Richiesta di adeguare il contratto di mutuo alle nuove clausole sull'estinzione anticipata senza comunque procedere all'estinzione	Implicito	?			SI
Richiesta di adeguare il contratto di c/c corrente alle nuove norme sui sistemi di pagamento con richiesta di abbuono per applicazione di valute errate	Implicito	?		?	SI
Richiesta di risarcimento per un bonifico che non è partito (con eventuale richiesta aggiuntiva di riduzione delle commissioni e abbuoni sul rapporto di c/c)	?		?	(eventuale aggiuntivo)	SI
"mi avevate promesso tassi migliori e non avete mantenuto la parola" "non mi avete spiegato bene i costi, siete stati poco trasparenti"	?			?	SI
"siete troppo cari" "siete fuori mercato" "sono un cliente che merita tassi migliori"				?	NO

2.3 Elementi essenziali della lamentela

La lamentela, al contrario del reclamo, viene manifestata dal cliente in forma verbale.

Viene considerata lamentela qualsiasi espressione verbale di rimostranza, biasimo, protesta o lagnanza con gravità più o meno intensa.

La lamentela può essere manifestata dal cliente:

- presso la Filiale
- presso altre unità organizzative che ricevono, in via ordinaria o eccezionale, il pubblico
- mediante canale telefonico

Qualsiasi atto scritto pervenuto dalla clientela, ancorché rubricato come “lamentela”, viene analizzato dall’Ufficio Reclami, in base ai criteri dei parr. 4.2.1 e 4.2.2 per appurare che non si tratti a tutti gli effetti di reclamo.

Qualora il cliente esprima verbalmente una situazione di conflitto che presenta tutti gli elementi del reclamo, pur non avendo egli redatto l’atto scritto o avanzato alcuna richiesta presso gli sportelli, il personale di Filiale o addetto all’unità che riceve il cliente, analizza la rimostranza ed invita il cliente a compilare il modulo standardizzato di reclamo Mod. RL1 se ricorre una delle seguenti condizioni:

- la Filiale non riesce a comporre il contrasto
- la Filiale non ha gli strumenti o le abilitazioni o i poteri per comporre il contrasto
- la componente della contestazione del comportamento della Banca è significativa.

La semplice richiesta del cliente di deroghe, concessioni, abbuoni o sconti sulle condizioni economiche (spese, tassi, commissioni e simili), ancorché perentoria, non è classificabile come lamentela, in quanto si ritiene che rientri nella normale dinamica contrattuale fra Banca e cliente.

Il paragrafo successivo riporta l’analisi applicata di alcune fattispecie operative ed indica i criteri di classificazione della lamentela.

4.2.4 Analisi della rimostranza verbale manifestata dal cliente

ESEMPI OPERATIVI	E' UNA LAMENTELA?	VA TRADOTTA IN RECLAMO?	CRITERI
Il cliente effettua una contestazione verbale che rientra nei casi classificati come reclami indicati nella tabella precedente	no	si	<p>Ci sono gli estremi del reclamo, ma il cliente si esprime verbalmente.</p> <p>Occorre invitarlo a compilare il modulo e gestire un vero e proprio reclamo <u>solo se ricorre una delle seguenti condizioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la Filiale non riesce a comporre il contrasto ▪ la Filiale non ha gli strumenti o le abilitazioni o i poteri per comporre il contrasto ▪ la componente della contestazione è significativa
“mi avevate promesso tassi migliori e non avete mantenuto la parola” “non mi avete spiegato bene i costi, siete poco trasparenti”	no	(si)	<p>Questo caso potrebbe essere tradotto in reclamo <u>se la componente della contestazione sul comportamento della banca è molto forte.</u></p> <p>Altrimenti può essere gestito nell’ambito nella normale dinamica contrattuale fra banca e cliente per la determinazione delle condizioni economiche.</p>
“siete troppo cari” “sono un cliente che merita tassi migliori”	no	no	<p>Non si tratta di reclamo né di lamentela di cui al presente regolamento.</p> <p>Il caso rientra nella normale dinamica contrattuale fra banca/cliente per la determinazione delle condizioni economiche.</p>

4.3 Ufficio reclami

L'Ufficio reclami è responsabile della gestione dei reclami relativi a:

- operazioni e servizi bancari e finanziari (ambito TUB);
- servizi e attività di investimento e accessori (ambito TUF);
- comportamenti degli intermediari assicurativi, inclusi quelli dei propri dipendenti e collaboratori nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa (ambito IVASS)².

Il reclamo può concernere anche tematiche riguardanti le trattative precontrattuali indipendentemente dall'effettiva conclusione del contratto.

Le contestazioni che emergono dagli atti legali nell'ambito del contenzioso nei confronti di clienti classificati a sofferenza (es. condizioni anatocistiche) non vengono ricondotte alla categoria del reclamo.

L'Ufficio Reclami è titolare delle responsabilità e svolge le attività previste nel presente regolamento e nella normativa che disciplina le procedure avanti agli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie competenti per materia.

L'unità organizzativa referente per il processo di gestione dei reclami e per il processo di gestione degli adempimenti posti a carico della Banca nelle procedure di ADR è individuata nell'Ufficio Reclami. Tale Ufficio è dotato di adeguate risorse professionali e di strumenti idonei ad assicurare risposte sollecite ed esaustive, anche attraverso la collaborazione con le altre strutture aziendali competenti, ed è indipendente dalle strutture commerciali in modo da garantirne l'imparzialità di giudizio al fine di istruire i reclami in maniera equa e di attenuare i potenziali conflitti di interesse con il reclamante, con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

Il recapito dell'Ufficio Reclami, a cui sono indirizzati i reclami da parte dei clienti ed ogni atto che venga prodotto nell'ambito delle procedure ADR, è: GBM Banca S.p.A. - Ufficio Reclami – Via Emilio De' Cavalieri, n. 7 – Roma (00198) – e-mail: info@gbmbanca.it, pec: info_gbmbanca@legalmail.it. Tale indirizzo è pubblicizzato nella documentazione di trasparenza attinente a operazioni e servizi bancari e finanziari, servizi e attività di investimento e accessori e polizze assicurative come previsto al par. 7.1.

L'indirizzo dell'Ufficio Reclami ed il nominativo del responsabile sono stati comunicati alla Banca d'Italia, con indicazione del recapito telefonico, di fax e di posta elettronica; all'IVASS – ove richiesto. Nel caso di variazioni la Funzione Affari Societari provvede a comunicare tempestivamente a Banca d'Italia (Servizio Rapporti Esterni e Affari generali – Divisione Rapporti tra intermediari e clienti) le modifiche intervenute.

È nominato Responsabile dell'Ufficio Reclami l'Avv. Fabrizio Mariotti.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami possiede requisiti di professionalità e competenza, in ragione dei compiti allo stesso attribuiti.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami si impegna a mantenere autonomia di giudizio ed imparzialità. Inoltre, il Responsabile dell'Ufficio Reclami si mantiene costantemente aggiornato in merito agli

² 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.

orientamenti seguiti dai vari ADR competenti in materia, attraverso la consultazione sui siti internet dell'archivio elettronico delle decisioni dei vari collegi decidenti.

Per il mantenimento dei requisiti di professionalità e di competenza, il Responsabile dell'Ufficio Reclami beneficia di interventi formativi di tipo specialistico.

Il personale preposto alla gestione delle lamentele è individuato nei seguenti soggetti:

- Responsabile di Filiale
- Personale di Filiale
- Responsabile dell'Ufficio Reclami

I soggetti che rientrano nella categoria del personale preposto alla gestione delle lamentele possiedono requisiti di professionalità e competenza, in ragione dei compiti a ciascuno attribuiti, nonché doti negoziali per gestire il dialogo con il cliente e ricomporre le divergenze nell'ambito del rapporto commerciale con la Banca.

5 PROCESSO DI GESTIONE DELLE LAMENTELE

5.1 Manifestazione della lamentela

Il cliente manifesta la lamentela in forma orale oppure mediante canale telefonico, presentando le proprie rimostranze presso la Filiale o le unità preposte al ricevimento della clientela.

5.2 Gestione della lamentela

Le unità incaricate della gestione della lamentela sono quelle che raccolgono la manifestazione del cliente.

In Filiale il referente per la gestione delle lamentele è il Responsabile di Filiale, che gestisce personalmente il dialogo con il cliente e ha la facoltà di delegare tale attività ai propri collaboratori, fornendo loro indirizzi e indicazioni in attuazione delle politiche espresse dalla Banca.

Il personale che riceve la lamentela dal cliente si adopera per ricomporre le divergenze mediante il colloquio con il cliente.

Gli obiettivi principali del colloquio sono i seguenti:

- comprendere il problema sollevato dal cliente e l'oggetto centrale della rimostranza
- fornire le spiegazioni richieste dal cliente e tutte le indicazioni necessarie a motivare i comportamenti tenuti dalla banca (scritture contabili, prestazioni contrattuali, contenuto dei servizi e così via)
- intuire le esigenze latenti non espresse dal cliente, ma ritenute significative a fini commerciali, gestionali e per la ricomposizione della divergenza
- cogliere dalla lamentela i punti di incontro e le possibilità per ristabilire un'intesa
- ricavare dalla lamentela indicazioni utili per l'adozione di misure correttive, la revisione dei processi operativi e l'aggiornamento del catalogo prodotti
- accertare che la lamentela non abbia le caratteristiche del reclamo.

Come previsto dal par. 4.2.3, qualora il cliente esprima verbalmente una situazione di conflitto che presenta tutti gli elementi del reclamo, pur non avendo egli redatto l'atto scritto o avanzato alcuna richiesta presso gli sportelli, il personale di Filiale o addetto all'unità che riceve il cliente, analizza la rimostranza ed invita il cliente a compilare il modulo standardizzato di reclamo Mod. RL1 se ricorre una delle seguenti condizioni:

- la Filiale non riesce a comporre il contrasto
- la Filiale non ha gli strumenti o le abilitazioni o i poteri per comporre il contrasto
- la componente della contestazione del comportamento della Banca è significativa.

Nel caso in cui il responsabile di Filiale o l'incaricato ritenga che si tratti di un reclamo, provvede alla raccolta della sottoscrizione del cliente sul Mod. RL1 e all'immediato inoltro dell'originale del reclamo all'Ufficio Reclami, trattenendo una copia.

5.3 Chiusura della lamentela

La lamentela può chiudersi con i seguenti esiti:

- le ragioni del cliente sono fondate e gli viene data soddisfazione;
- le ragioni del cliente sono infondate e la divergenza viene chiusa attraverso il dialogo;
- le ragioni del cliente sono infondate ed il contrasto viene composto mediante concessioni;
- il contrasto è insanabile ed il cliente riformula la rimostranza presentando uno specifico reclamo.

Se le ragioni del cliente sono fondate o parzialmente fondate, il personale di Filiale o addetto all'unità che riceve il cliente provvede a dargli soddisfazione se necessario mediante intervento, eventualmente autorizzato dal superiore gerarchico o dagli organi delegati, chiudendo la lamentela a condizioni accettabili per la Banca.

In particolare, nel caso di errori o necessità di rettifiche di scritture o interventi contabili o storni il personale di Filiale provvede alla sistemazione, se necessario, con l'eventuale assistenza degli uffici centrali ed eventuale autorizzazione degli organi delegati.

Se le ragioni del cliente non sono fondate, il personale di Filiale o addetto all'unità che riceve il cliente si impegna ad aggiustare la divergenza mediante tecniche di negoziazione, favorendo la distensione dei rapporti mediante una buona gestione del dialogo e chiudendo la lamentela.

Se non è possibile accomodare il contrasto con le modalità predette, il personale di Filiale o addetto all'unità che riceve invita il cliente ad assumere ulteriori determinazioni (presentazione di un vero e proprio reclamo).

Il personale che ha gestito il contrasto registra la lamentela riportandone gli estremi sul Mod. RL2 che viene trasmesso all'Ufficio Reclami per il monitoraggio delle fattispecie. Se la segnalazione riporta l'indicazione di suggerimenti in ordine alle misure correttive o richieste di interventi organizzativi o commerciali, viene trasmesso all'Ufficio Organizzazione.

6 PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

6.1 Ricezione del reclamo

La sotto-fase di ricezione del reclamo comprende le seguenti attività:

- adempimenti connessi alla ricezione
- verifica della regolarità del reclamo

6.1.1 Adempimenti connessi alla ricezione

La ricezione del reclamo può avvenire nelle seguenti modalità:

- a) invio da parte del cliente, mediante i canali ammessi, all'Ufficio Reclami;
- b) invio da parte del cliente, mediante i canali ammessi, a qualsiasi recapito della Banca;
- c) consegna manuale al personale a contatto con il pubblico, in specie le Filiali;
- d) redazione del reclamo, con assistenza del personale di Filiale, su Mod. RL1;
- e) redazione del reclamo su Mod. RL1 derivante dalla riclassificazione di una lamentela.

Nel caso sub a), il reclamo dovrebbe essere inviato dal cliente all'indirizzo dell'Ufficio Reclami, indicato al par. 4.3, mediante i canali indicati al par. 4.2.1. Tali informazioni sono fornite al cliente nelle forme e nei modi previsti al par. 7.1.

Come previsto al caso sub b), il reclamo può essere inoltrato dal cliente, mediante i canali ammessi, a qualsiasi recapito della Banca. Qualsiasi soggetto o unità organizzativa della Banca riceva il reclamo, lo trasmette all'Ufficio Reclami.

Il cliente può inviare il reclamo anche direttamente alla Sede Legale della Banca, in tal caso perviene direttamente alla Funzione Affari Societari, che ne trasmette immediatamente copia, per le vie brevi, all'Ufficio Reclami.

Ai sensi della previsione sub c), il cliente può consegnare il reclamo manualmente al personale a contatto con il pubblico, nelle Filiali o nelle unità organizzative che ricevono in via ordinaria o straordinaria i clienti.

Ai sensi della previsione sub d), se il cliente intende sporgere reclamo, ma non ha redatto autonomamente l'atto ed avanza specifica richiesta presso gli sportelli, il personale di Filiale fornisce prontamente il modulo standardizzato di reclamo Mod. RL1 e, se necessario, assiste il cliente nella compilazione, fornendo tutti i chiarimenti utili.

Nei casi sub c) e d), il personale che riceve il reclamo si impegna a dissuadere il cliente e ad esperire l'ultimo tentativo di composizione del contrasto nel momento della consegna manuale. Il personale che riceve il reclamo si premura di verificare l'autenticità della firma del cliente e la legittimazione a sporgere reclamo, nonché la regolarità e completezza del reclamo. Se la verifica ha esito positivo, rilascia al cliente copia del modello RL1 controfirmato dalla banca con timbro e data della ricezione. Il personale provvede all'immediato inoltro dell'originale del reclamo all'Ufficio Reclami.

Nel caso sub e), il reclamo può pervenire dal personale incaricato della gestione delle lamentele nei casi previsti al par. 5.2 (cioè nel caso di rimostranza verbale avente i requisiti del reclamo, che viene messa per iscritto e gestita come reclamo stante la ricorrenza di particolari condizioni).

Anche in tal caso il personale che riceve il reclamo rilascia al cliente copia del modello RL1 controfirmato dalla banca con timbro e data della ricezione, dopo aver verificato l'autenticità della firma, la legittimazione a sporgere reclamo, la regolarità e la completezza del reclamo.

Qualora il reclamo sia presentato da un potenziale cliente, nei casi sub c) e d) il personale che lo riceve provvede a contattare il reclamante per acquisire la documentazione necessaria per l'identificazione e la verifica dell'autenticità della firma e della facoltà di agire. Per i reclami di cui alle previsioni nei casi sub a) e b) a tale adempimento provvede l'Ufficio Reclami.

La trasmissione del reclamo all'Ufficio Reclami deve avvenire tempestivamente e senza indugio, preferibilmente il giorno stesso dell'avvenuta registrazione e assegnazione del numero di protocollo.

Ricevuti i reclami sub a) e b), l'Ufficio Reclami richiede alla Filiale di riferimento di verificare l'autenticità della firma e la legittimazione a sporgere reclamo, accertandone la regolarità e completezza.

6.1.2 Verifica della regolarità del reclamo

La data della ricezione del reclamo varia in ragione del canale di trasmissione:

- se perviene tramite fax o posta elettronica è pari alla data di ricezione della comunicazione;
- se perviene tramite posta ordinaria è pari alla data del protocollo della posta in arrivo;
- se viene consegnato manualmente è pari alla data di consegna, riportata sulla ricevuta.

Il reclamo è regolare se redatto su Mod. RL1 o in forma libera, purché contenga almeno i seguenti elementi:

- estremi del ricorrente;
- motivi del reclamo;
- sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente (la firma del cliente è necessaria anche se il reclamo viene presentato dal rappresentante)
- descrizione dettagliata del negozio giuridico, del rapporto o dell'operazione sottostanti al reclamo.

Il modello RL1, se correttamente compilato, funge da modulo standardizzato ai fini dei Regolamenti dei sistemi ADR che ne fanno menzione.

In ogni caso la Banca è tenuta a prestare assistenza al cliente nella predisposizione del reclamo, assicurando in particolare, che esso non sia affetto da vizi formali. Se il reclamo perviene non regolare, l'Ufficio Reclami si impegna a favorirne la regolarizzazione, eventualmente per il tramite del personale di Filiale che incontra il cliente.

6.2 Trattamento del reclamo

L'attività di trattamento dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami e di essa risponde il Responsabile dell'Ufficio.

I tempi di trattazione dei reclami sono diversi a seconda dell'ambito del reclamo e a sono comunicati al cliente / al potenziale cliente nei modi previsti al par. 7.1:

- ☒ 30 giorni per la gestione dei reclami relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari (ambito TUB)³;
- ☒ 60 giorni per la gestione dei reclami inerenti servizi o attività di investimento ovvero la vendita di prodotti finanziari emessi dalla Banca (ambito TUF), coerentemente con quanto indicato nell'Informativa Precontrattuale e nella contrattualistica sui servizi di investimento⁴;
- ☒ 45 giorni per la gestione dei reclami relativi a comportamenti degli intermediari assicurativi, inclusi quelli dei propri dipendenti e collaboratori nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa (ambito IVASS); ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze ed operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, a cui si applicano 60 giorni (ambito TUF).

La sotto-fase di trattamento del reclamo comprende le attività di:

- ☒ registrazione del reclamo;
- ☒ giudizio sommario e organizzazione dell'istruttoria;
- ☒ raccolta della documentazione;
- ☒ raccolta di memorie, pareri e approfondimenti;
- ☒ verifica orientamenti;
- ☒ confronto con l'organo autorizzante.

6.2.1 Registrazione del reclamo

L'Ufficio Reclami è incaricato della tenuta del Registro Reclami in forma elettronica.

Il Registro Reclami viene valorizzato al ricevimento del reclamo ed aggiornato con l'evoluzione progressiva del trattamento e delle vicende della controversia.

Il Registro Reclami accoglie reclami di ogni tipologia, concernenti materie disciplinate dal TUB, TUF e IVASS.

Il Registro Reclami è la fonte dei dati necessari per adempiere agli obblighi informativi e di rendicontazione verso gli organi aziendali, verso le Autorità di vigilanza e verso l'esterno, come indicato al par. 7.2.

All'avvio del trattamento del reclamo, nel Registro Reclami vengono riportate almeno le seguenti informazioni:

- numero progressivo del reclamo
- data di ricezione del reclamo
- canale di trasmissione del reclamo
- forma del reclamo (ad es. lettera di un avvocato o del legale rappresentante, lettera libera, Mod. RL1)

³ Compresa le controversie riguardanti il deposito a custodia e amministrazione di strumenti finanziari.

⁴ In conformità alle nuove tempistiche per il ricorso all'ACF così come indicate all'art. 10, comma 2, lettera b) del regolamento adottato con Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016.

- dati identificativi del cliente (data e luogo di nascita, domicilio di residenza o sede legale, indirizzo e-mail, numero identificativo di anagrafica, estremi documento di identità, Filiale di appartenenza)
- tipologia di reclamante materie ex TUB (cliente, cliente al dettaglio, consumatore)
- tipologia di reclamante materie ex TUF (cliente al dettaglio, cliente professionale, controparte qualificata)
- tipologia di reclamante materie ex IVASS (contraente, assicurato, danneggiato, beneficiario, associazione dei consumatori, ecc.)⁵
- rapporto o rapporti a cui si riferisce il reclamo (numero di conto corrente, finanziamento, strumento di pagamento, servizio di investimento, deposito di strumenti finanziari, tipologia di prodotto assicurativo, e così via)
- pregiudizio economico quantificato dal cliente nel reclamo
- natura della controversia (risarcimento del danno, abbuono su costi del rapporto)
- motivazioni (riprese dal testo del reclamo)
- note sulle vicende eventualmente intercorse prima del reclamo (es. lamentela, corrispondenza)
- scadenza del termine di evasione del reclamo
- spese sostenute (ad es. per reperimento documenti, approfondimento aspetti della vicenda)
- note testuali esplicative
- documenti allegati al reclamo.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami presta attenzione nella corretta valorizzazione dei campi del Registro Reclami, verificando periodicamente se vi sono reclami il cui trattamento non si è concluso.

6.2.2 Giudizio sommario e organizzazione dell'istruttoria

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami, qualora il reclamo pervenga a mezzo *pec* o *e-mail*, comunica, con lo stesso mezzo, al Cliente la presa in carico del reclamo e la gestione nei tempi previsti dal Regolamento.

L'Ufficio Reclami svolge una prima e sommaria analisi del reclamo.

Se il reclamo viene ritenuto manifestamente infondato, il Responsabile dell'Ufficio Reclami predisponde la risposta e svolge le attività di chiusura di cui al par. 6.3.

Se il reclamo non viene ritenuto manifestamente infondato, il Responsabile dell'Ufficio Reclami decide quali documenti sono necessari per l'istruttoria e quali unità organizzative coinvolgere e quale contributo richiedere ad esse in ragione della complessità del reclamo, della gravità della controversia, della materia del contendere e del danno economico lamentato dal cliente. Il Responsabile dell'Ufficio Reclami svolge il coordinamento delle attività istruttorie, riservandosi di valutare la fondatezza del reclamo e formulare la risposta per il cliente con indipendenza ed autonomia di giudizio solo quando tutti i documenti e le evidenze saranno state raccolti ed analizzati.

⁵ Cfr. *“Procedure interne per la distribuzione di prodotti assicurativi”* relativamente agli aspetti di gestione dei reclami in materia di intermediazione assicurativa.

6.2.3 Raccolta della documentazione

L'Ufficio Reclami avvia l'attività di istruttoria richiedendo alle unità organizzative depositarie la documentazione di supporto ritenuta necessaria per l'analisi della controversia.

Tra i documenti che possono essere richiesti figurano i seguenti:

- contratto sottoscritto dal cliente oggetto di reclamo
- contratto dell'operazione oggetto di reclamo (es. ordine, distinta, disposizione, contabile, ricevuta)
- busta del giorno dell'unità che ha eseguito l'operazione
- documentazione ritenuta utile relativa ad altre operazioni sul medesimo rapporto.

Le unità organizzative aziendali che sono in possesso dei documenti richiesti, trasmettono senza indugio all'Ufficio Reclami una copia dei medesimi.

Le spese per il reperimento della documentazione, qualora regolarmente previste nei Fogli informativi, vengono tracciate nel Registro Reclami per l'eventuale successivo addebito al cliente.

6.2.4 Raccolta di memorie, pareri e approfondimenti

L'Ufficio Reclami richiede alle unità organizzative coinvolte memorie e/o approfondimenti e/o pareri.

Quando per l'analisi del reclamo è necessario comprendere specifiche vicende intercorse fra la Banca ed il cliente, l'Ufficio Reclami richiede una memoria illustrativa redatta dal soggetto che ha gestito l'operazione oggetto di reclamo o che si considera referente per il rapporto oggetto di reclamo.

Se oggetto del reclamo è una specifica operazione ed il soggetto che ne ha curato l'esecuzione è identificabile, a questi può essere richiesta una memoria illustrativa di quanto accaduto (trattasi, ad esempio, dell'addetto di Filiale che ha eseguito l'operazione allo sportello oppure del consulente titoli che ha curato l'operazione in strumenti finanziari/prodotto assicurativo).

Se la contestazione riguarda uno o più contratti di durata o la posizione giuridica del cliente nel complesso, oppure se non è identificabile il singolo soggetto che ha eseguito l'operazione, può essere richiesta una memoria al Responsabile della Filiale che gestisce la relazione con il cliente.

Quando per l'analisi del reclamo è necessario approfondire alcuni aspetti di carattere specialistico, l'Ufficio Reclami richiede documentazione di *approfondimento* e un *parere non vincolante* agli esperti di settore.

Se il reclamo verte su contratti di finanziamento, può essere richiesto un approfondimento tecnico all'Area Crediti sulla posizione debitoria del cliente, la documentazione esplicativa necessaria (ad esempio indagine Crif, Centrale Rischi, pregiudizievoli, visure camerali ed ipocatastali) ed un parere sul reclamo a firma del Responsabile dell'Ufficio.

Se il reclamo verte su servizi di investimento e/o polizze assicurative, può essere richiesto un approfondimento tecnico all'Ufficio Tesoreria, insieme alla documentazione esplicativa necessaria (ad esempio rilevazioni sull'andamento dei mercati finanziari, prospetto informativo di strumenti finanziari, offering circular, notizie su default, fascicolo informativo, nota informativa, condizioni di assicurazione) ed un parere sul reclamo a firma del Responsabile dell'Ufficio.

Se il reclamo verte su questioni di carattere contabile o amministrativo, può essere richiesto un approfondimento tecnico all'Ufficio Amministrazione, insieme alla documentazione esplicativa necessaria (ad esempio convenzioni interbancarie, messaggi di rete, accordi SEPA, CBI, BI-REL) ed un parere sul reclamo a firma del Responsabile dell'Ufficio.

Se il reclamo verte su questioni di carattere informatico e tecnologico, può essere richiesto un approfondimento tecnico all'Ufficio ICT, insieme alla documentazione esplicativa necessaria (ad esempio rilevazioni sulle cadute di linea, sulla stabilità dei sistemi, sulle cause di malfunzionamento di POS, ATM, sistemi home banking e trading on line) ed un parere sul reclamo a firma del Responsabile dell'Ufficio.

Se il reclamo verte su questioni di carattere legale, può essere richiesto un approfondimento tecnico alla Funzione Legale, insieme alla documentazione esplicativa necessaria (ad esempio estratti della dottrina, giurisprudenza di merito e di cassazione) ed un parere sul reclamo a firma del Responsabile dell'Ufficio.

Laddove il Responsabile dell'Ufficio Reclami ritenga necessario rivolgersi ad un consulente esterno, di concerto con l'Amministratore Delegato, procede al conferimento dell'incarico.

Laddove il Responsabile dell'Ufficio Reclami ritenga necessario rivolgersi ad un legale esterno, di concerto con l'Amministratore Delegato e con il Responsabile dell'Ufficio Legale, procede al conferimento dell'incarico.

6.2.5 Verifica orientamenti

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami approfondisce l'analisi del reclamo ed intraprende un percorso di valutazione della fondatezza della rimostranza avvalendosi delle disposizioni normative in materia e di tutti gli elementi raccolti, cioè della documentazione contrattuale, degli approfondimenti tecnici, delle memorie dei soggetti coinvolti nel reclamo e del parere degli esperti di settore.

Il percorso decisionale del Responsabile dell'Ufficio Reclami segue un iter logico-informativo che tiene conto di tutte le informazioni raccolte e dei doveri a carico della Banca, delle regole di correttezza e trasparenza dei comportamenti, nonché delle politiche di gestione dei contrasti formulate al cap. 3.

Per formulare un giudizio corretto ed equo circa la fondatezza del reclamo e la risposta che occorre fornire, il Responsabile dell'Ufficio Reclami anzitutto interroga il Registro Reclami della Banca, verificando l'esito del trattamento di reclami, ricevuti in passato, concernenti fattispecie analoghe a quella in questione al fine di assicurare uniformità di trattamento in casi simili, nel pieno rispetto del principio di uguaglianza fra clienti, a prescindere dall'importo della controversia, dall'estrazione del cliente, dal merito di credito o dalla valenza commerciale.

In seguito, esamina gli orientamenti adottati su casi simili a quello in presentato dai diversi ADR competenti in materia (Arbitro Bancario Finanziario per le materie disciplinate dal TUB; Arbitro per le Controversie Finanziarie per le materie disciplinate dal TUF e relativamente ai prodotti finanziario-assicurativi⁶), attraverso la consultazione sui siti internet dell'archivio elettronico delle decisioni dei vari collegi decidenti.

⁶ Contratti assicurativi caratterizzati da una natura prevalentemente finanziaria, appartenenti ai rami vita III e V. La competenza dell'ACF è limitata alla sola distribuzione dei prodotti finanziari-assicurativi (ad esempio informazioni insufficienti sulla polizza in fase di collocamento, prodotto non adeguato al profilo di rischio del cliente, durata del prodotto incompatibile con le aspettative di vita del sottoscrittore ecc.).

Gli orientamenti degli organi decidenti dei sistemi ADR, pur non essendo vincolanti, costituiscono per il Responsabile dell'Ufficio Reclami un importante riferimento per la formazione del proprio giudizio.

6.2.6 Confronto con l'organo autorizzante

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami, al termine del percorso logico-informativo intrapreso per decidere in ordine alla fondatezza del reclamo, si forma un'idea circa il tenore della risposta da fornire al cliente.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami elabora una proposta di risposta al reclamo. La risposta al reclamo viene approvata dalle unità organizzative coinvolte e dall'Amministratore Delegato.

Qualora il reclamo venga ritenuto fondato e l'esito del trattamento comporti l'esborso di somme di denaro o l'attuazione di interventi che necessitano di autorizzazione da parte dell'Amministratore Delegato o del Consiglio di Amministrazione, il Responsabile dell'Ufficio Reclami sottopone all'attenzione di tale organo le proprie determinazioni.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami concerta la risposta al reclamo, determinando l'importo dell'eventuale risarcimento del danno e/o l'abbuono sulle spese e commissioni applicate al rapporto del cliente e/o interventi a beneficio del reclamante e/o concessioni a questi riconosciute.

La decisione adottata viene trasmessa per conoscenza al referente interno della funzione di Compliance, competente a verificare l'adeguatezza delle procedure di gestione dei reclami e a relazionare annualmente sulla situazione complessiva. Il referente interno, nei casi di esternalizzazione, invia la stessa, per conoscenza, alla Funzione di conformità di Federazione.

6.3 Chiusura del reclamo

La sotto-fase di chiusura del reclamo comprende le attività di:

- redazione ed invio della risposta
- registrazione della chiusura
- attuazione delle iniziative per il reclamante
- segnalazione di informazioni per la rimozione di carenze

6.3.1 Redazione ed invio della risposta

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami redige la risposta al reclamo.

La risposta contiene elementi minimali in ossequio alla normativa di vigilanza e alle normative sui sistemi ADR.

Precisamente, la risposta contiene almeno:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Banca si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire i competenti sistemi di ADR – Alternative Dispute Resolution (risoluzioni alternative delle controversie).

La risposta viene inviata al cliente alternativamente con raccomandata A.R., con posta elettronica certificata, e-mail entro le diverse tempistiche previste a seconda dell'ambito del reclamo.

Qualora la Banca si avvalga del supporto di un Legale esterno e la risposta al reclamo venga da questi redatta, il Responsabile dell'Ufficio Reclami coordina le attività amministrative interne e gestisce i rapporti con lo studio legale, al fine di rispondere comunque entro i termini sopra indicati.

Nei casi in cui la segnalazione può 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), si fornisce il riscontro al cliente nei tempi previsti dalla normativa, ma la definitiva "chiusura" del reclamo da un punto di vista amministrativo viene posticipata al momento in cui l'Ufficio Reclami riceve un feedback sull'avvenuto completamento delle attività correttive, per poi procedere alla relativa annotazione sul "Registro Reclami".

Nel caso in cui al cliente venga riconosciuto un indennizzo o un risarcimento del danno, è opportuno accertare formalmente che la proposta della Banca venga ritenuta soddisfacente dal cliente. Per questo, nella risposta al reclamo, viene inserito l'invito a concludere un negozio transattivo ai sensi dell'art. 1965 c.c. che implichi la rinuncia alla domanda stragiudiziale per il diritto controverso, anche al fine di mitigare i rischi legali a carico della Banca di un successivo ricorso del cliente.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami può anche incontrare il cliente per il perfezionamento del negozio transattivo, consegnando manualmente la lettera di chiusura del reclamo, previa raccolta di sottoscrizione del cliente per ricevuta.

Qualora ritenesse il negozio transattivo eccessivo rispetto alle esigenze specifiche del componimento della controversia, il Responsabile dell'Ufficio Reclami può definire di raccogliere dal cliente la semplice sottoscrizione di una dichiarazione di accettazione della soluzione proposta in quanto ritenuta soddisfacente.

6.3.2 Registrazione della chiusura

Alla conclusione della fase di trattamento del reclamo, nel Registro Reclami vengono riportate almeno le seguenti informazioni:

- normativa di riferimento del reclamo (ad es. Mifid, Usura, Anatocismo, Privacy, TUB art. 118, Provvedimenti IVASS, ecc.)
- unità organizzativa coinvolta nella vicenda e soggetto che ha avuto il contatto con il cliente
- documenti raccolti
- memorie raccolte
- pareri raccolti
- approfondimenti raccolti
- valutazione conclusiva della fondatezza del reclamo (fondato, parzialmente fondato, infondato)
- causa accertata della controversia
- contenuto essenziale della risposta inviata
- eventuale danno riconosciuto ed importo rimborsato al cliente

- misure poste in essere per rimuovere il problema sollevato
- set di campi ABI.TRIMCLAIM per rispondere a rilevazione periodica ABI
- note testuali esplicative

Gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e le misure poste in essere per risolvere il problema sollevato sono adeguatamente registrati, e si procede ad archiviare in appositi “dossier” la documentazione attinente ciascuna pratica.

Il reclamo si intenderà “composto” qualora il Cliente non faccia pervenire ulteriori contestazioni entro novanta giorni dall’ultima comunicazione della Banca.

6.3.3 Attuazione delle iniziative per il reclamante

Alla conclusione della fase di trattamento del reclamo, laddove la Banca si sia formalmente impegnata, nella risposta al cliente, all’attuazione di specifiche iniziative, il Responsabile dell’Ufficio Reclami inoltra disposizioni specifiche alle unità organizzative interessate.

Nel caso di riconoscimento al cliente di una somma di denaro a titolo risarcitorio, il Responsabile dell’Ufficio Reclami darà istruzioni all’Ufficio Contabilità per la disposizione di accredito o di pagamento al cliente reclamante nei tempi indicati nella risposta al reclamo.

Nel caso di riconoscimento al cliente di un abbuono o sconto o deroga sulle commissioni e/o spese e/o tasso del rapporto, il Responsabile dell’Ufficio Reclami darà istruzioni alla Filiale per l’attuazione nei tempi indicati nella risposta al reclamo.

Nel caso in cui la Banca si sia obbligata a tenere un comportamento specifico o ad attivare iniziative o interventi particolari, il Responsabile dell’Ufficio Reclami darà istruzioni all’Ufficio competente per l’attuazione nei tempi indicati nella risposta al reclamo.

Il Responsabile dell’Ufficio Reclami verifica che le iniziative siano realizzate tempestivamente, nel pieno rispetto di tempi e modalità indicati nella risposta al reclamo.

6.3.4 Segnalazione di informazioni per la rimozione di carenze

Dalla gestione del reclamo possono emergere gravi inadempimenti da parte dei dipendenti e la violazione delle normative interne ed esterne. Il Responsabile dell’Ufficio Reclami ne invia tempestiva segnalazione all’Amministratore Delegato e all’Ufficio Gestione Risorse per l’eventuale adozione di provvedimenti disciplinari.

Il Responsabile dell’Ufficio Reclami enuclea dal trattamento del reclamo informazioni indispensabili per la revisione dei modelli organizzativi, degli strumenti di lavoro, delle scelte gestionali e commerciali.

Qualora il reclamo sia risultato fondato a causa di accertate carenze di carattere interno, la Banca deve provvedere tempestivamente all’adozione di misure correttive per prevenire ulteriori controversie.

Laddove il contrasto con la clientela sia indice di carenze, dunque, il Responsabile dell’Ufficio Reclami attiva adeguati flussi informativi alle unità organizzative competenti per la tempestiva rimozione delle criticità.

Tutti i flussi informativi riportati nel presente paragrafo, sono trasmessi per conoscenza:

- al referente interno della funzione di conformità, per il monitoraggio dei rischi di compliance

- al risk manager, per il monitoraggio dei rischi operativi e reputazionali

- all'Amministratore Delegato per la supervisione complessiva delle attività.

Il Responsabile dell'Area Organizzazione, di concerto con l'Amministratore Delegato, predispone un piano di lavoro e promuove le attività di intervento per rimuovere le gravi carenze su esposte, impartendo disposizioni mirate e coordinando le unità aziendali coinvolte.

6.4 Contrasti concernenti i servizi e gli strumenti di pagamento

La Direttiva europea sui servizi di pagamento "PSD" (Direttiva 2007/64/CE), attuata in Italia con il D.Lgs. 11/2010, disciplina particolari diritti del cliente inerenti la corretta esecuzione delle operazioni di pagamento. Di seguito vengono riepilogate le principali regole che presidono alla risoluzione dei contrasti inerenti la prestazione dei servizi di pagamento e l'utilizzo degli strumenti di pagamento, richiamando la gestione dei reclami potenzialmente connessi.

6.4.1 Richiesta relativa ad operazioni inesatte o mancata esecuzione

(artt. 9, 25 D.Lgs. 11/10)

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto e/o non eseguita, ha diritto ad ottenerne la rettifica e/o la corretta esecuzione se comunica alla banca senza indugio tale circostanza. La comunicazione deve essere effettuata in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso di cliente pagatore, o di accredito, nel caso di cliente beneficiario.

L'operazione di pagamento è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.

La banca è tenuta a dimostrare che l'operazione è stata eseguita correttamente, nel rispetto dell'ordine o delle istruzioni impartite, a meno di deroghe contrattualizzate con il cliente, in base alla classificazione a quest'ultimo attribuita (impresa, micro impresa).

Quando la banca è responsabile, rettifica senza indugio l'operazione e/o rimborsa senza indugio al cliente pagatore l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita e/o, se l'operazione è stata eseguita a valere su un conto di pagamento, ne ripristina la situazione come se l'operazione non avesse avuto luogo (anche attraverso la restituzione degli interessi erroneamente addebitati a causa dell'operazione "stornata" o una rettifica delle date operazione/valute).

La comunicazione del cliente potrebbe recare la richiesta di rettifica o rimborso per inesatta o mancata esecuzione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per le seguenti fattispecie:

- ritardato accredito / disponibilità
- data valuta di addebito antergata / data valuta di accredito postergata
- mancato rispetto dell'identificativo unico comunicato dal cliente per l'esecuzione dell'operazione
- errato addebito o accredito
- mancato rispetto dei tempi di esecuzione o trasmissione pattuiti
- mancata trasmissione dei fondi al prestatore dei servizi di pagamento del beneficiario

La comunicazione viene presentata dal cliente in forma scritta. Qualora la comunicazione venga espressamente rubricata dal cliente come "reclamo", viene dato corso alla gestione del reclamo come previsto dal presente regolamento.

La comunicazione, ricevuta dalla Filiale o dalle altre unità organizzative, viene trasmessa all'Ufficio Reclami, incaricato di eseguire le opportune verifiche.

La comunicazione viene regolarmente protocollata come ogni documento pervenuto alla banca.

L'Ufficio Reclami gestisce il trattamento della richiesta del cliente mediante istruttoria, raccolta della documentazione e dei contratti, raccolta di pareri e memorie, verifica degli orientamenti dell'ABF e confronto con l'organo autorizzante, applicando le regole esposte ai parr. 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5 e 6.2.6.

Qualora la richiesta del cliente sia accolta, l'Ufficio Reclami fornisce indicazioni all'Ufficio Sistemi di Pagamento per la rettifica/rimborso dell'operazione, che deve avvenire entro 10 giorni.

Qualora la richiesta del cliente sia ritenuta infondata, accertata la correttezza dell'intero ciclo di lavorazione, l'Ufficio Reclami produce la documentazione comprovante la regolarità degli addebiti/accrediti, dei tempi e delle condizioni di esecuzione. Tale documentazione viene esibita al cliente istante entro 10 giorni e la richiesta viene rigettata. Nella comunicazione di rigetto vengono indicate le motivazioni e viene specificato che il cliente ha diritto di sporgere reclamo.

Il reclamo che dovesse pervenire dal cliente viene gestito come previsto dal presente Regolamento.

6.4.2 Richiesta relativa ad operazioni non autorizzate

(artt. 9, 10, 11 D.Lgs. 11/10)

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata, ha diritto ad ottenerne il rimborso se comunica alla banca senza indugio tale circostanza. La comunicazione deve essere effettuata in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito.

Qualora il cliente neghi di aver autorizzato l'operazione di pagamento o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere della banca provare che la stessa è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure o altri inconvenienti.

Nel caso di deroghe contrattualizzate con il cliente, in base alla classificazione a quest'ultimo attribuita (impresa, micro impresa), l'onere della prova ricadrà sul cliente.

Nel caso in cui l'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa immediatamente al cliente l'importo dell'operazione medesima. Ove sia stato addebitato il conto di pagamento, la banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo.

In caso di motivato sospetto di frode, la banca può sospendere il rimborso, dandone immediata comunicazione al cliente. Il rimborso non preclude la possibilità per la banca di dimostrare in un momento successivo che l'operazione era stata autorizzata, in tal caso questa ha il diritto di chiedere ed ottenere dall'utilizzatore la restituzione dell'importo rimborsato. Il risarcimento di danni ulteriori subiti può essere previsto in conformità alla disciplina applicabile al contratto stipulato tra la banca ed il cliente.

La comunicazione del cliente potrebbe recare la richiesta di rimborso per operazione non autorizzata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per le seguenti fattispecie:

- operazione non autorizzata registrata su conto corrente (es. bonifico, pagamento ri.ba., bollettini, mav)

- operazioni disconosciute su internet banking
- prelievi disconosciuti da ATM/ATM evoluto
- mancata adozione di appropriati presidi di sicurezza da parte della Banca per la gestione dei pagamenti via internet

La comunicazione viene presentata dal cliente in forma scritta, nelle stesse forme previste per il reclamo.

La comunicazione viene regolarmente protocollata come ogni documento pervenuto alla banca.

Tale comunicazione, ricevuta dalla Filiale o dalle altre unità organizzative, viene trasmessa all'Ufficio Reclami, incaricato di eseguire le opportune verifiche.

L'Ufficio Reclami gestisce il trattamento della richiesta del cliente mediante istruttoria, raccolta della documentazione e dei contratti, raccolta di pareri e memorie, verifica degli orientamenti dell'ABF e confronto con l'organo autorizzante, applicando le regole esposte ai parr. 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5 e 6.2.6.

Laddove la richiesta del cliente sia accolta, l'Ufficio Reclami fornisce indicazioni all'Ufficio Sistemi di Pagamento per il rimborso dell'operazione, che deve avvenire entro 10 giorni.

Qualora la richiesta del cliente sia ritenuta infondata, accertata la correttezza dell'intero ciclo di lavorazione, o essendosi 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, adottando meccanismi di autenticazione forte del cliente, definendo limiti di utilizzo degli strumenti di pagamento) l'Ufficio Reclami, con il supporto degli uffici competenti/outsourcer, produce la documentazione comprovante la regolarità degli addebiti, o l'adozione delle misure di sicurezza dei pagamenti adottate. Tale documentazione viene esibita al cliente istante entro 10 giorni e la richiesta viene rigettata. Nella comunicazione di rigetto vengono indicate le motivazioni e viene specificato che il cliente ha diritto di sporgere reclamo.

Il reclamo che dovesse pervenire dal cliente viene gestito come previsto dal presente Regolamento.

6.4.3 Richiesta relativa all'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento

(artt. 7, 8, 9, 10, 11, 12 D.Lgs. 11/10)

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento conseguente ad utilizzo non autorizzato di strumento o servizi di pagamento, ha diritto ad ottenerne il rimborso se comunica alla banca senza indugio tale circostanza. La comunicazione deve essere effettuata in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito.

Qualora il cliente neghi di aver autorizzato l'operazione di pagamento o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere della banca provare che la stessa è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure o altri inconvenienti.

Nel caso di deroghe contrattualizzate con il cliente, in base alla classificazione a quest'ultimo attribuita (impresa, micro impresa), l'onere della prova ricadrà sul cliente.

Quando il cliente neghi di aver autorizzato un'operazione, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dalla banca non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che

l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave ad uno o più dei suoi obblighi.

Nel caso in cui l'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa immediatamente al cliente l'importo dell'operazione medesima. Ove sia stato addebitato il conto di pagamento, la banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo.

In caso di motivato sospetto di frode, la banca può sospendere il rimborso, dandone immediata comunicazione al cliente. Il rimborso non preclude la possibilità per la banca di dimostrare in un momento successivo che l'operazione era stata autorizzata, in tal caso questa ha il diritto di chiedere ed ottenere dall'utilizzatore la restituzione dell'importo rimborsato. Il risarcimento di danni ulteriori subiti può essere previsto in conformità alla disciplina applicabile al contratto stipulato tra la banca ed il cliente.

Gli obblighi a carico del cliente nell'utilizzo degli strumenti di pagamento sono:

- utilizzare lo strumento in conformità con i termini esplicitati nel contratto che ne regolano l'emissione e l'uso
- comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto, il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza
- adottare le misure idonee a garantire la riservatezza dei dispositivi personalizzati che ne regolano l'utilizzo

Gli obblighi a carico della banca e/o dell'emittente in relazione all'utilizzo degli strumenti di pagamento sono:

- assicurare che i dispositivi che consentono l'utilizzo di uno strumento di pagamento non siano accessibili a soggetti diversi dall'utilizzatore legittimato ad usare lo strumento medesimo
- astenersi dall'inviare strumenti di pagamento non specificatamente richiesti, a meno che lo strumento già consegnato non debba essere sostituito
- assicurare che siano sempre disponibili strumenti adeguati affinché l'utilizzatore dei servizi di pagamento possa eseguire la comunicazione del furto, smarrimento, appropriazione indebita, utilizzo non autorizzato (comunicazione di blocco al numero verde)
- impedire qualsiasi utilizzo dello strumento successivo alla predetta comunicazione.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, intervenuto dopo la comunicazione di blocco.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, quando la banca/emittente non gli ha messo a disposizione strumenti per la comunicazione di blocco.

Salvo il caso in cui il cliente non abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, prima della comunicazione di blocco il cliente può sopportare perdite non superiori complessivamente ad euro 150 per l'utilizzo indebito dello strumento conseguente al furto e smarrimento.

Qualora il cliente abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più degli obblighi a suo carico con dolo o colpa grave, sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni non autorizzate e non si applica il limite di euro 150.

La comunicazione del cliente potrebbe recare la richiesta di rimborso per operazione non autorizzata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per le seguenti fattispecie:

- operazione disconosciute su Remote Banking / Home Banking
- operazioni disconosciute effettuate con carte di credito presso esercenti, on line e presso ATM
- operazioni disconosciute effettuate con carte di debito presso esercenti e presso ATM

La comunicazione viene regolarmente protocollata come ogni documento pervenuto alla banca.

La comunicazione viene presentata dal cliente in forma scritta, nelle stesse forme previste per il reclamo.

Tale comunicazione, ricevuta dalla Filiale o dalle altre unità organizzative, viene trasmessa all'Ufficio Reclami, incaricato di eseguire le opportune verifiche.

L'Ufficio Reclami gestisce il trattamento della richiesta del cliente mediante istruttoria, raccolta della documentazione e dei contratti, raccolta di pareri ed accertamenti tecnici, verifica degli orientamenti dell'ABF e confronto con l'organo autorizzante, applicando le regole esposte ai parr. 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5 e 6.2.6.

L'Ufficio Reclami gestisce i rapporti con l'emittente della carta, laddove coinvolto sulla base della normativa e dei contratti. L'Ufficio Reclami gestisce l'iter per la richiesta di rimborso ad eventuali Fondi di garanzia o assicurativi.

Laddove la richiesta del cliente sia accolta ed il rimborso debba essere effettuato dalla banca, l'Ufficio Reclami fornisce indicazioni all'Ufficio Sistemi di Pagamento per il rimborso dell'operazione, che deve avvenire entro 10 giorni.

Laddove la richiesta del cliente sia accolta ed il rimborso debba essere effettuato da terzi (es. emittente, l'Ufficio Reclami trasmette adeguata comunicazione al cliente entro 10 giorni.

Qualora la richiesta del cliente sia ritenuta infondata, accertata la correttezza dell'intero ciclo di lavorazione, l'Ufficio Reclami produce la documentazione comprovante la regolarità degli addebiti. Tale documentazione viene esibita al cliente istante entro 10 giorni e la richiesta viene rigettata. Nella comunicazione di rigetto vengono indicate le motivazioni e viene specificato che il cliente ha diritto di sporgere reclamo.

Il reclamo che dovesse pervenire dal cliente viene gestito come previsto dal presente Regolamento.

6.4.4 Richiesta di rimborso di operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite

(artt. 13, 14 D.Lgs. 11/10)

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

Su richiesta della banca, il cliente pagatore fornisce documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni predette.

Il cliente pagatore può richiedere il rimborso sopra descritto entro 8 settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati. La Banca deve dimostrare che ha rispettato quanto indicato dalla normativa PSD, in particolare, deve innanzitutto verificare se è previsto il rimborso "incondizionato" (es. nel caso degli SDD Core) o quello "condizionato".

In quest'ultimo caso, la Banca può 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 ogni caso, la Banca rifiuta eventuali richieste di rimborso relative a operazioni SDD B2B, SDD Finanziari e SDD a importo fisso, per le quali la normativa non prevede la possibilità di rimborso dell'operazione nelle 8 settimane.

La richiesta viene presentata dal cliente in forma scritta.

La richiesta viene regolarmente protocollata come ogni documento pervenuto alla banca.

Tale richiesta, ricevuta dalla Filiale o dalle altre unità organizzative, viene trasmessa all'Ufficio Reclami, incaricato di eseguire le opportune verifiche.

L'Ufficio Reclami gestisce il trattamento della richiesta del cliente mediante istruttoria, raccolta della documentazione e dei contratti, raccolta di pareri ed accertamenti tecnici, verifica degli orientamenti dell'ABF e confronto con l'organo autorizzante, applicando le regole esposte ai parr. 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5 e 6.2.6.

L'Ufficio Reclami, in particolare, verifica il contratto quadro, il mandato, la previsione di rimborso condizionato/incondizionato, la classificazione del cliente (tenuto conto delle deroghe previste per il cliente microimpresa e impresa), il modello di spesa, l'eventuale ricorrenza di errori da parte della banca assuntrice.

Laddove la richiesta del cliente sia accolta e l'operazione debba essere stornata, l'Ufficio Reclami fornisce indicazioni all'Ufficio Sistemi di Pagamento per il rimborso e la gestione del flusso su rete interbancaria. Il rimborso deve avvenire entro 10 giorni.

Qualora la richiesta del cliente sia ritenuta infondata, accertata la correttezza dell'intero ciclo di lavorazione e l'insussistenza di una delle condizioni per il rimborso, l'Ufficio Reclami trasmette comunicazione di rigetto al cliente entro 10 giorni. Nella comunicazione viene indicata la giustificazione per il rifiuto del rimborso e viene specificato che il cliente, ove non accetti la giustificazione fornita, ha diritto di sporgere reclamo alla banca oltre che di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero ricorrere ai sistemi stragiudiziali di cui all'art. 128-bis del TUB.

Il reclamo che dovesse pervenire dal cliente viene gestito come previsto dal presente Regolamento.

6.4.5 Altre richieste e reclami

Il D.Lgs. 11/10 e le Disposizioni di Banca d'Italia prevedono diritti del cliente in merito alla fornitura di informazioni periodiche, comunicazione del rifiuto di eseguire ordini per giustificato motivo, esercizio del diritto di modifica unilaterale del contratto, regime delle spese per misure preventive e correttive, esercizio del diritto di recesso e modalità di esecuzione delle operazioni (consenso e revoca del consenso, identificativo unico, importi trasferiti e ricevuti, data valuta e disponibilità dei fondi ecc.).

Il reclamo del cliente su tali aspetti inerenti i servizi di pagamento viene gestito come normale reclamo sui servizi bancari, ai sensi del presente Regolamento.

In specie, per l'identificazione del reclamo si applica il par.4.2.

7 ADEMPIMENTI CONNESSI ALLA GESTIONE DEI RECLAMI

7.1 INFORMATIVA ALLA CLIENTELA

La Banca ottempera agli obblighi informativi previsti dalle normative in tema di reclami.

Ai sensi delle *Disposizioni di vigilanza sulla trasparenza bancaria*, del *Regolamento Congiunto e dei Provvedimenti IVASS* la Banca riporta nell'informativa precontrattuale e contrattuale specifica l'indirizzo dell'Ufficio Reclami e le modalità di inoltro del reclamo. Negli stessi documenti la Banca indica i sistemi di risoluzione alternativa delle controversie a cui aderisce e provvede al loro periodico aggiornamento.

La Banca è tenuta a mettere a disposizione della clientela le Guide relative all'accesso ai meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

- la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario in conformità del modello pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it;
- la Guida sull'Arbitro per le Controversie Finanziarie in conformità del modello pubblicato sul sito www.acf.consob.it.

Tali guide sono presenti in ogni Filiale e sono pubblicate sul sito internet della Banca, dove sono presenti i collegamenti ipertestuali all'indirizzo web dell'ACF.

Ai sensi delle *Disposizioni di vigilanza sulla trasparenza bancaria*, la Banca cura la pubblicazione annuale, sul proprio sito internet, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

7.2 ADEMPIMENTI DELLA FUNZIONE DI COMPLIANCE

Ai sensi delle *Disposizioni di vigilanza sulla trasparenza bancaria*, del *Regolamento Congiunto* e del *Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016* il responsabile della Funzione di conformità riferisce agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti ambito TUB, TUF e IVASS, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate per il trattamento.

Inoltre, la delibera n. 17297 sugli obblighi informativi dei soggetti vigilati da comunicare nell'ambito del sistema di "Teleraccolta", stabilisce che la relazione prevista dall'art. 16 del Regolamento Congiunto deve essere trasmessa alla Consob entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio ed in caso di relazioni infrannuali entro 30 giorni dall'esame delle medesime relazioni da parte degli organi aziendali. La medesima delibera stabilisce che la Banca invia a Consob i dati sui reclami ricevuti per iscritto (segnalazione dovuta anche in assenza di reclami) con la medesima frequenza di invio della relazione della funzione di controllo di conformità alle norme.

Relativamente ai reclami sull'attività di intermediazione assicurativa, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori il responsabile della Funzione di conformità fornisce tutte le informazioni e dati all'IVASS su richiesta della stessa.

8 SISTEMI ADR – ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

8.1 Finalità delle adr

Qualora il cliente resti 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, deve attivare ulteriori meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR); per alcuni di essi la presentazione di un preventivo reclamo rappresenta, una condizione di procedibilità.

Il cliente ha diversi organismi a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione a seconda dell'oggetto del reclamo e attraverso diverse procedure. .

Fermo restando che la Banca preferisce affrontare e risolvere insieme al cliente ogni situazione di contrasto, cercando una composizione bonaria delle controversie mediante la corretta gestione di lamentele e reclami, tra i primi doveri di trasparenza del personale rientra quello di promuovere l'utilizzo di sistemi ADR in luogo del ricorso alla giustizia ordinaria che, in genere, provoca un aumento della litigiosità del cliente, danneggiando irrimediabilmente il rapporto fiduciario con la Banca.

La Banca aderisce a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie su base volontaria (adesione facoltativa) e su base normativa (adesione obbligatoria).

8.2 Arbitro bancario e finanziario

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è stato istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario (TUB). Il Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR) con Delibera del 29 luglio 2008 ha stabilito i criteri per lo svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e ha affidato alla Banca d'Italia il compito di curarne l'organizzazione e il funzionamento. In applicazione della Delibera del CICR la Banca d'Italia ha adottato le disposizioni che regolano il funzionamento del sistema stragiudiziale ABF nel suo complesso.

L'adesione all'ABF costituisce una condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria e per la prestazione di servizi di pagamento.

8.2.1 Ricorso del cliente all'ABF

Procedimento e fase istruttoria

Il ricorso all'ABF deve esser 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.

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

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

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

Se la Banca aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario, 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 Bancario Finanziario 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.

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 Bancario Finanziario le controdeduzioni, oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle.

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 aderisce.

La decisione, corredata dalla relativa motivazione è comunicata alla Banca entro 30 giorni dalla pronuncia. Il presidente può decidere di comunicare alle parti 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.

Inoltre, il Collegio prevede che la Banca rimborsi al ricorrente il contributo versato e versi un importo di 200 euro per contributo alle spese della procedura.

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 giorni, 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 giorni 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.

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

Se la banca valuta che la decisione debba essere corretta 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, inviando la richiesta alla Segreteria tecnica del Collegio che ha adottato la decisione.

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.

8.2.2 Ricorso 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, deve 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.

8.3 Conciliatore bancario e finanziario

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

Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie. I servizi offerti sono: la Mediazione e l'Arbitrato.⁷

8.3.1 Ricorso del cliente alla procedura di mediazione del Conciliatore Bancario Finanziario

La domanda di mediazione può essere presentata dal cliente, dalla banca o da entrambe le parti utilizzando il modello presente sul sito www.conciliatorebancario, per ricorrervi non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Inoltre, non ci sono limiti di controvalore.

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 data⁸ 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, provvede 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.

⁷ Dal 9 gennaio 2017 data di avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito presso la Consob, l'Ombudsman-Giurì Bancario non accetterà più ricorsi, ma si limiterà a gestire i ricorsi ricevuti fino all'8 gennaio 2017. Una volta conclusa la suddetta attività di gestione a stralcio, l'Ombudsman – Giurì Bancario cesserà la propria attività.

⁸ Il primo incontro deve avvenire entro 30 gg dal deposito della domanda di mediazione.

Comunicazione di adesione alla mediazione

L'Ufficio Reclami deve 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.

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.

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.

8.3.2 Ricorso del cliente al procedimento di arbitrato presso la Camera Arbitrale del Conciliatore Bancario Finanziario

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

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

Presso il Conciliatore Bancario Finanziario è attiva una Camera Arbitrale⁹ che può accogliere tutte le controversie insorte o che dovessero insorgere tra intermediari bancari e finanziari, nonché tra questi e la clientela¹⁰.

La Segreteria della Camera Arbitrale¹¹ 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 rappresentante, 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.

⁹ 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.

¹⁰ 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.

¹¹ La Camera Arbitrale si avvale di una Segreteria i cui addetti vengono messi a disposizione dal Conciliatore Bancario Finanziario

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

Procedimento.

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

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

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

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

Le parti possono prevedere 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 Bancario Finanziario; 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 procedimento¹².

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.

¹² 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.

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 c.p.c.

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.

8.4 Arbitro per le controversie finanziarie

Presso la Consob è istituito l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), strumento di risoluzione delle controversie tra investitori "retail"¹³ e intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio (attività disciplinate nella parte II del TUF), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013. Il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'Arbitro 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.

Gli intermediari sono obbligati ad aderire all'ACF.

Solo i risparmiatori possono fare ricorso all'ACF, per richieste di risarcimento danni non superiori a **500.00** euro. Pertanto esulano dalla cognizione dell'Arbitro le controversie per:

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

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

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'ACF¹⁴, gratuitamente.

Il ricorso può essere presentato quando ricorrono le seguenti condizioni:

- a. sui medesimi fatti oggetto del ricorso, non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

¹³ Sono investitori "retail" i risparmiatori - anche imprese, società o altri enti - che non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute dagli investitori "professionali".

¹⁴ 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.

- b. 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;
- c. 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.

Se la Banca aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario, 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 controversia¹⁵.

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

¹⁵ 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.

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:

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