



BANCA
DI CREDITO COOPERATIVO
DI FORNACETTE

Regolamento
per la **TRATTAZIONE DEI RECLAMI**

presso la BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FORNACETTE

Versione novembre 2009

Indice generale

Premessa.....	3
Come presentare il reclamo.....	4
Arbitro Bancario Finanziario.....	6
Conciliatore Bancario Finanziario.....	8
Ombudsman-Giurì Bancario	8
Conciliazione.....	9
Arbitrato presso la Camera Arbitrale.....	9

Premessa

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

Per ottemperare alle disposizioni della normativa di vigilanza si è redatto il presente regolamento che è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca www.bccfornacette.it.

Come presentare il reclamo

La gestione dei reclami è assegnata alla Funzione Legale:

Responsabile dei reclami per la Banca di Credito Cooperativo di Fornacette è:

CRESPINA BARBARA

Telefono: 0587/281111

Fax: 0587/281275

Indirizzo mail: b.crespina@bccfornacette.it

La clientela può rivolgersi gratuitamente a tale ufficio per la risoluzione di ogni contestazione, da presentarsi per iscritto secondo le modalità di seguito indicate, concernente comportamenti e/o omissioni della banca stessa.

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

⇒ mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FORNACETTE

Direzione Generale

Via Tosco Romagnola,101/A

56012 FORNACETTE (PI)

All'attenzione del Responsabile dei Reclami

⇒ per posta elettronica all'indirizzo

reclami@bccfornacette.it

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

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

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

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

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

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

La Banca aderisce **all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** e al **Conciliatore Bancario Finanziario**.

Arbitro Bancario Finanziario

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) esamina tutte le questioni sorte dopo il 1° gennaio 2007, legate all'accertamento di diritti, obblighi e, più propriamente, alla mera esecuzione di ordini dei contratti bancari. Tuttavia, se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'Arbitro Bancario Finanziario a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a € 100.000,00.

Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario, nonché le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratto ad esso collegati (ad esempio, quelle riguardanti vizi del bene concesso in leasing o fornito mediante operazioni di credito al consumo...).

Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'Autorità Giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge. Tuttavia, il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è possibile in caso di fallimento della procedura conciliativa già intrapresa purché il ricorso sia proposto entro sei mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione (anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario).

Il ricorso, che ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal cliente, è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it) reperibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia. Il ricorso all'ABF non può essere proposto se siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario (ad eccezione dell'ipotesi di ricorso proposto entro 6 mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione di cui al comma precedente).

La documentazione del ricorso va inviata o consegnata ad una filiale di Banca d'Italia che la inoltrerà all'Arbitro Bancario Finanziario di competenza. Il cliente deve inviare anche copia della documentazione alla sua banca tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. Entro 30 giorni la banca trasmette all'Arbitro Bancario Finanziario le proprie considerazioni sul reclamo. Se la banca aderisce ad un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la documentazione inerente il ricorso sono trasmesse, entro il predetto termine, all'associazione stessa che entro 15 giorni dalla ricezione provvede ad inoltrare alla segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Entro 60 giorni dalla data in cui l'Arbitro Bancario ha ricevuto le controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine previsto per la presentazione di quest'ultime da parte dell'intermediario o dell'associazione alla quale il medesimo aderisce, l'Abf provvederà ad emettere sentenza. Il termine di 60 giorni può essere sospeso una o più volte, e in ogni caso per un periodo complessivamente non superiore a 60 giorni per chiedere ulteriori elementi alle parti previa comunicazione alle stesse sia della sospensione, sia del termine per la produzione delle integrazioni richieste.

Le sentenze dell'Arbitro bancario finanziario sono vincolanti per le banche e vanno eseguite entro i termini stabiliti dal collegio giudicante. In mancanza di fissazione del termine, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.

Resta ferma la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti ed interessi.

Per approfondire l'argomento il cliente può consultare il sito internet dell'ABF www.arbitrobancariofinanziario.it o richiedere la brochure illustrativa disponibile presso tutte le nostre filiali e sul nostro sito internet www.bccfornacette.it.

Conciliatore Bancario Finanziario

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

- Ombudsman - Giurì bancario
- Conciliazione
- Arbitrato

Ombudsman-Giurì Bancario

L'Ombudsman-Giurì Bancario è un organismo collegiale, attivo presso il Conciliatore Bancario, istituito per risolvere, gratuitamente, le controversie insorte tra le banche e la clientela, che non hanno trovato soluzione nell'ambito della relazione bancaria. Dall'inizio dell'operatività dell'Abf l'Ombudsman-Giurì bancario ha cessato di svolgere le funzioni relative alle stesse questioni di competenza dell'Abf e sta proseguendo la sua attività relativamente alle sole controversie in materia di servizi di investimento e di bonifici transfrontalieri.

Il cliente può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario se:

- a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;
- b) esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità Giudiziaria o di un Collegio Arbitrale, ovvero non sia sottoposto alla procedura di conciliazione ancora in corso;
- c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente del valore del rapporto al quale si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di far rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;
- d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini, oppure la risposta

non sia in tutto o in parte favorevole per il cliente, oppure al reclamo accolto non sia stata data attuazione nei termini indicati dall'intermediario;

e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

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

Per l'avvio del procedimento di conciliazione si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario¹.

Conciliazione

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

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

Arbitrato presso la Camera Arbitrale

E' una procedura diretta a chiudere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti stabiliscono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia.

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

La Camera Arbitrale può accogliere anche domande di arbitrato relative a controversie insorte, o che dovessero insorgere, tra

¹<http://www.conciliatorebancario.it/ombudsman>

² <http://www.conciliatorebancario.it/conciliazione>

altri soggetti, su questioni riguardanti la materia bancaria, finanziaria e societaria, nonché le controversie insorte, o che dovessero insorgere, tra enti ai quali partecipino intermediari bancari o finanziari (o associazioni degli stessi), ovvero tra essi e i terzi.

Per l'avvio del procedimento arbitrale si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario³.-

³ <http://www.conciliatorebancario.it/arbitrato>