



---

## **POLICY IN MATERIA DI RECLAMI**

---

## 1. La disciplina in generale

L'art. 29 della legge 262 del 2005 – introducendo l'art. 128 bis del Testo Unico Bancario – ha stabilito che le banche e gli Intermediari finanziari (anche quelli iscritti nell'elenco generale ex art. 106) debbano obbligatoriamente aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziali delle controversie con la Clientela.

I criteri di composizione dell'organo decidente e di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie – così come stabilito dall'art. 128 bis comma 2 del T.U.B. – sono stati determinati dal CICR, su proposta della Banca d'Italia, con delibera n. 275 del 29/07/2008.

Le disposizioni operative della delibera del CICR sono state emanate dalla Banca d'Italia il 18/06/2009 ed entro tre mesi dalla adozione delle stesse ogni Intermediario ha dovuto obbligatoriamente comunicare alla Banca d'Italia la sua adesione all'Arbitro bancario e finanziario.

La caratteristica fondamentale dell'Arbitro è quella di essere un organismo indipendente e imparziale, chiamato non a tutelare l'Intermediario o il Cliente, ma solo ad accertare chi ha ragione.

L'obiettivo più generale del nuovo sistema è quindi di garantire la correttezza dei rapporti Intermediario-Cliente, contribuendo a migliorarli.

La struttura ideata per svolgere tale compito è composta da un organo decidente e da una segreteria tecnica che ha il compito di ricevere il ricorso e curare la raccolta dei documenti presentati dalle parti.

L'organo decidente è articolato in tre collegi che si trovano a Milano, Roma e Napoli. Ogni collegio è formato da 5 componenti: tre (tra cui il presidente) scelti da Bankitalia, uno designato dalle associazioni degli Intermediari, uno indicato dalle associazioni che rappresentano i Clienti (imprese e consumatori).

Con la nomina dei collegi giudicanti, il 15/10/2009 è iniziata l'operatività dell'Abf, per cui a partire da tale data è possibile per tutti i Clienti presentare i ricorsi per ottenere eventuali risarcimenti o l'applicazione di clausole contrattuali.

Il ricorso all'Abf può essere presentato da tutti i Clienti di banche ed Intermediari finanziari, senza l'assistenza di un avvocato, per questioni relative a operazioni o comportamenti avvenuti dal primo gennaio 2007 in poi.

Prima di rivolgersi all'Arbitro, tuttavia, il Cliente deve tentare di risolvere il problema direttamente con l'Intermediario, presentando un reclamo; l'Intermediario, quindi, è ora obbligato ad avere un Ufficio reclami o comunque un addetto a questo compito. L'Intermediario ha 30 giorni di tempo per rispondere, e, se la risposta non avviene o è insoddisfacente, il Cliente può solo allora ricorrere all'Abf attraverso il sito web o attraverso nelle filiali di Bankitalia.

Il ricorso all'Abf deve avere ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal Cliente. Nel caso in cui il ricorso sia presentato per conto del Cliente da un'associazione di categoria alla quale il Cliente medesimo aderisca ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato, è previsto che detto ricorso sia sottoscritto anche dal Cliente o corredato di procura. Il ricorso deve essere redatto utilizzando la modulistica reperibile sul sito internet dell'Abf e in tutte le filiali della Banca d'Italia.

E' necessario anche versare un contributo spese di 20,00 euro, che sarà poi rimborsato dall'Intermediario se il ricorso è accolto.

Il Cliente che abbia proposto ricorso deve darne tempestiva comunicazione, inviando all'Intermediario copia dello stesso con lettera raccomandata a.r. o posta elettronica certificata.

A questo punto scatta una procedura snella, basata su controdeduzioni dell'Intermediario, che entro il termine massimo di sei mesi dovrà portare alla pronuncia del collegio.

L'arbitro può decidere su tutte le questioni che interessano operazioni e servizi bancari e finanziari aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dall'Abf a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

Le decisioni dell'Arbitro non sono vincolanti come quelli di un giudice per cui non è preclusa la possibilità di ricorrere in tribunale. Tuttavia, se l'Intermediario non rispetta le decisioni dell'Arbitro il fatto viene reso pubblico attraverso il sito web di Bankitalia e due quotidiani nazionali.

## **2. La gestione dei reclami: il modello Confeserfidi**

Confeserfidi pone il socio al centro delle proprie attività. Pertanto, in conformità e coerenza con la missione ed i valori fondamentali indicati nel Codice Etico, la commercializzazione di prodotti e servizi ha come unico obiettivo la soddisfazione dei fruitori.

Proprio nel perseguimento di questo obiettivo, Confeserfidi dedica particolare attenzione agli utenti dei servizi offerti, non solo attraverso la puntuale e coerente applicazione della disciplina posta a tutela della Clientela, ma anche assicurando una costante analisi e valutazione delle lamentele e dei reclami ricevuti al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità dei propri servizi.

Per Confeserfidi la gestione dei reclami rappresenta un sistema di supporto preventivo per il marketing strategico ed entra a far parte, a pieno titolo, del risk management in senso lato, grazie anche all'utilizzo delle informazioni contenute nei reclami.

La trattazione dei reclami costituisce, altresì, uno strumento determinante per realizzare gli obiettivi di compliance del Confidi, finalizzati alla creazione di valore aziendale attraverso il rafforzamento e la preservazione del buon nome del Confidi e della fiducia della Clientela nella sua correttezza operativa e gestionale.

Pertanto, la gestione e la trattazione dei reclami vengono svolte con la necessaria attenzione dedicando alle stesse risorse adeguate, professionali e dotate di idonei strumenti e supporti.

In particolare, la gestione dei reclami è assegnata alla Funzione Legale e Contenzioso, la quale, tra l'altro, assicura capacità di analisi e di giudizio a supporto dell'Alta Direzione.

Il reclamo è ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta, attraverso lettera, fax, e-mail, modulo appositamente predisposto dal Confidi (Modulo Scheda Reclami), l'operato del Confidi circa l'erogazione di una operazione o di un servizio.

Il reclamo deve essere presentato presso la sede centrale, brevi manu, tramite posta ordinaria, tramite fax o posta elettronica.

A tal fine, il Confidi mette a disposizione della Clientela e pubblicizza adeguatamente i seguenti strumenti:

- numero telefonico sede centrale: 0932/834400
- numero verde: 840500311
- indirizzo della sede centrale: Confeserfidi soc. cons. a r.l. – Via Dei Lillà 22 – 97018 Scicli (RG)

- numero fax: 0932/835226
- indirizzo di posta elettronica: [confeserfidi@legalmail.it](mailto:confeserfidi@legalmail.it)

L'Ufficio Legale e Contenzioso annota il reclamo in un apposito registro (Modulo Registro Reclami) attribuendo il numero progressivo e classificandolo per data di ricezione.

L'Ufficio valuta la fondatezza del reclamo avendo cura di comprendere le motivazioni del reclamante, ponendo attenzione alle esigenze di una gestione efficiente del Confidi e del rispetto delle disposizioni normative.

Tutti i reclami, fondati e non fondati, vengono trattati dall'Ufficio Legale e Contenzioso attraverso la predisposizione di una risposta scritta.

La risposta viene inviata al reclamante entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

Se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta deve indicare le iniziative che Confeserfidi si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

Se il reclamo è ritenuto infondato, la risposta deve contenere un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Il Cliente, qualora non sia rimasto soddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami (perché non ha ricevuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita da Confeserfidi) può presentare ricorso all'Arbitro bancario e finanziario.

La presente policy è resa pubblica mediante il sito internet del Confidi [www.confeserfidi.it](http://www.confeserfidi.it), ed è visionabile e scaricabile gratuitamente. Essa è, altresì, pubblicizzata e tenuta a disposizione con caratteristiche di asportabilità su supporto cartaceo presso le sedi del Confidi per i Clienti che ne facciano richiesta.