



POLICY IN MATERIA DI RECLAMI

Ed	Data	Rev	Data	Descrizione	Emesso da	Approvato da
01	11/12/2009	00	11/12/2009	Prima Emissione	Uff. Aff. Generali	CDA
01	11/12/2009	01	25/09/2015	Aggiornamento per adeguamento a struttura aziendale	Uff. Aff. Generali e legali, organizzazione, sistemi informativi e digital confidi	CDA
01	11/12/2009	02	22/03/2018	Aggiornamento per Provvedimento Banca d'Italia 18/06/2009 – terza revisione del 02/11/2016	Ufficio Affari generali	CDA

Policy sulla trattazione dei reclami della clientela e la risoluzione stragiudiziale delle controversie

La presente policy è volta a informare la Clientela di Confeserfidi sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 128 bis del Testo Unico Bancario, introdotto dall'art.29 della legge 262 del 2005, il quale ha stabilito che le Banche e gli Intermediari Finanziari debbano obbligatoriamente aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziali delle controversie con la clientela. Il presente documento, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Confeserfidi, recepisce la delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 che ha stabilito i criteri di composizione dell'Organo decidente e di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie, il Provvedimento di Banca d'Italia 18 giugno 2009 e s.m.i. "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziali delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" e il provvedimento di Banca d'Italia del 15 luglio 2015 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle operazioni tra intermediari e clienti".

Confeserfidi ha, da sempre, al centro della propria attività la relazione e l'attenzione per il Cliente e per le sue esigenze, a tal proposito presta la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

Confeserfidi considera il Cliente come un partner e come la principale risorsa con cui instaurare e rafforzare un rapporto solido, duraturo e trasparente basato sulla fiducia e sul rispetto dei reciproci diritti con l'obiettivo di conoscere i suoi problemi e recepire le sue esigenze, nella consapevolezza che tali caratteristiche sono proprie dell'essere e dell'agire di Confeserfidi.

Tale attenzione trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e/o dei servizi offerti ed è costantemente orientata al miglioramento della qualità e della relazione con il cliente.

Nonostante l'impegno profuso è, comunque, sempre possibile che in taluni casi le aspettative della Clientela risultino disattese generando insoddisfazione per chi ritiene di non avere ricevuto un trattamento adeguato agli standard attesi.

Gestione reclami

Il Cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono alle proprie aspettative può:

- rivolgersi alla sede di Confeserfidi segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi
- indirizzare un reclamo all'Ufficio Reclami di Confeserfidi.

La struttura organizzativa deputata alla successiva trattazione del reclamo è l'Ufficio Affari Generali e legali, organizzazione, sistemi informativi e digital confidi. Responsabile dell'Ufficio è la dott.ssa Carmela Asta.

Il reclamo deve essere necessariamente presentato, in forma scritta, attraverso una delle seguenti modalità:

- **Posta ordinaria - raccomandata A/R**, con busta affrancata all'indirizzo **Confeserfidi Soc Cons a r.l., Ufficio Reclami c/o l'Ufficio Affari Generali e legali, organizzazione, sistemi informativi e digital confidi, Via dei Lillà 22, 97018 Scicli (Rg)**

- **Posta elettronica all'indirizzo: reclami@confeserfidi.it**
- **Posta elettronica certificata: confeserfidi@legalmail.it**
- **Consegna a mano** presso la sede di **via dei Lillà n.22, 97018 Scicli (Rg)** previo rilascio di ricevuta

Nell'interesse del cliente il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- dati identificativi del soggetto reclamante (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio)
- recapito telefonico al quale il cliente può essere eventualmente contattato
- una descrizione chiara dell'oggetto e dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione

Può essere utilizzato il modulo **Scheda Reclami** rinvenibile dal sito internet di Confeserfidi

Confeserfidi è tenuto a dare risposta scritta esaustiva entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo; è data facoltà all'Ufficio di richiedere eventuale integrazione.

Le risposte ai reclami ricevuti contengono almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che il Confidi 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.

Il cliente, qualora non sia soddisfatto dal ricorso presentato all'Ufficio Reclami di Confeserfidi (ad es. non ritenga esaustiva la risposta ricevuta) può presentare ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario.

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'ABF è un organismo indipendente ed imparziale che tenta di risolvere entro pochi mesi le controversie sollevate dai clienti di intermediari, società finanziarie sulle materie vigilate dalla Banca d'Italia. All'ABF possono essere sottoposte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari:

- fino a 100.000 euro se la richiesta del ricorrente ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo
- tutte le controversie in cui il ricorrente chiede di accertare diritti, obblighi, facoltà indipendentemente dal valore del rapporto di riferimento.

Sono escluse dall'ABF:

- le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009
- le richieste di risarcimento danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione di Confeserfidi

- le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e di finanziamento tra il cliente e l'intermediario ovvero i contratti ad esso collegati
- i ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori.

Prima di rivolgersi all'ABF, è necessario presentare reclamo all'Ufficio Reclami di Confeserfidi che deve rispondere entro 30 giorni dalla ricezione.

L'ABF è composto da un Organo decidente e da una segreteria.

L'Organo decidente è articolato sul territorio nazionale in sette collegi:

1. Milano decide per i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto.
2. Roma decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria oppure in uno Stato estero.
3. Napoli decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Campania e Molise.
4. Torino decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta.
5. Bologna decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Emilia Romagna e Toscana.
6. Bari decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Basilicata, Calabria e Puglia.
7. Palermo decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Sardegna e Sicilia.

Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

Ogni Collegio ha la sua Segreteria tecnica che ha il compito di: ricevere il ricorso, curare la raccolta della documentazione ricevuta dalle parti, richiedere eventuali integrazioni e sottoporla al Collegio per la decisione.

Indirizzi delle **Segreterie tecniche dell'ABF**:

Segreteria tecnica di **Milano**

Via Cordusio, 5

20123 Milano

Segreteria tecnica di **Roma**

Via Venti Settembre, 97/e

00187 Roma

Segreteria tecnica di **Napoli**

Via Miguel Cervantes,71

80133 Napoli

Segreteria tecnica di **Torino**

Via Arsenale, 8

10121 Torino

Segreteria tecnica di **Bologna**

Piazza Cavour, 6

40124 Bologna

Segreteria tecnica di **Bari**

Corso Cavour, 4

70121 Bari

Segreteria tecnica di **Palermo**

Via Cavour, 131/A

90133 Palermo

Con la presentazione del ricorso all'ABF si soddisfa l'iter procedurale previsto dalla legge che richiede, prima di sottoporre una controversia al giudice ordinario, di avere esperito un tentativo di mediazione davanti ad un organismo abilitato.

La presentazione del ricorso all'ABF costituisce condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti bancari e finanziari.

Le decisioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario non sono vincolanti come quelle di un giudice, per tale motivo 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 Banca d'Italia e due quotidiani nazionali.

La presente policy è resa pubblica mediante il sito internet del Confidi **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.