



# **Policy di Gestione dei Reclami**

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione**

**Visto Funzione Compliance**

Allegato: Registro Reclami

## Matrice delle revisioni

Ed.	Data	Rev.	Data	Descrizione	Emesso da	Approvato da
01	11/12/2009	00	11/12/2009	Prima Emissione	Ufficio Affari Generali	CdA
01	11/12/2009	01	25/09/2015	Aggiornamento per adeguamento a struttura aziendale	Ufficio Affari 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
01	11/12/2009	03	09/10/2020	Aggiornamento per Provvedimento Banca d'Italia del 12/08/2020	Ufficio Affari Generali e Personale	CdA
01	11/12/2009	04	22/03/2022	Revisione integrale	Ufficio pianificazione strategica, controllo di gestione e organizzazione	CdA

**INDICE**

1. PREMESSA.....	4
1.1 Principi generali .....	4
1.2 Approvazione e revisione Policy .....	4
1.3 Riferimenti normativi.....	5
2. PRINCIPI GENERALI .....	6
2.1 Definizioni .....	6
2.2 Ambito di applicazione .....	6
3. LA GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA.....	7
3.1 L'Ufficio Reclami .....	7
3.1.1 Il ruolo della Funzione Compliance per la gestione dei Reclami della Clientela .....	7
3.2 Il Processo di gestione dei reclami dei clienti.....	8
3.2.1 Modalità di inoltro dei reclami .....	8
3.2.2 Ricezione della comunicazione.....	9
3.2.3 Valutazione della comunicazione .....	9
3.2.4 Presa in carico.....	9
3.2.5 Istruttoria.....	9
3.2.6 Motivi del reclamo.....	10
3.2.7 Evasione del reclamo.....	11
3.2.8 Reporting.....	11
4. TERMINI DI EVASIONE DEI RECLAMI E SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE .....	12
5. FORMAZIONE.....	13
6. CONTROLLI.....	14
7. L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF).....	15
8. Allegato: Registro Reclami.....	17

## **1. PREMESSA**

### **1.1 Principi generali**

La presente Policy ha l'obiettivo di regolamentare il processo di gestione delle contestazioni della Clientela, individuando i principali flussi informativi fra la struttura incaricata di trattare le segnalazioni e le altre strutture aziendali coinvolte, nonché di definire i principali compiti attribuiti alle funzioni responsabili dei controlli al fine di verificare la funzionalità dell'Ufficio Reclami e di stabilire periodicità, modalità e destinatari della rendicontazione.

Nell'ambito delle relazioni con la Clientela, Confeserfidi ritiene che i reclami e le lamentele presentati dai clienti costituiscano una fonte informativa fondamentale, utile a monitorare costantemente il rapporto di fiducia del cliente nei confronti dell'Intermediario e tale da consentire, inoltre, di identificare eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita, oltre che di evitare potenziali contenziosi, anche attraverso il costante adeguamento delle procedure e la realizzazione delle soluzioni organizzative individuate; ogni reclamo pervenuto è utile per la tempestiva identificazione di eventuali disfunzioni aziendali, di comportamenti anomali del personale o di rischi legali e di reputazione per Confeserfidi.

La tipologia e la frequenza di segnalazioni da parte dei Clienti sono considerati come segnali significativi della qualità e dell'adeguatezza dei prodotti/servizi resi, per tale motivo è essenziale riservare la massima cura alla gestione delle contestazioni per fornire risposte sollecite ed esaustive, risolvendo, già in una fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione e prevenendo, di fatto, l'insorgere di controversie.

### **1.2 Approvazione e revisione Policy**

La presente Policy è approvata dal Consiglio di Amministrazione ed è sottoposta a revisione periodica ogni qualvolta variazioni normative, organizzative o procedurali (operative, di processo e/o informatiche) lo rendano necessario.

Le Unità organizzative coinvolte a vario titolo segnalano alla Funzione *Compliance* eventuali situazioni non gestibili in base ai principi della vigente Policy, nonché le relative proposte di intervento o di modifica; l'anzidetta Funzione, acquisito il parere dell'Ufficio Affari Generali e Personale, informa l'Amministratore Delegato, affinché promuova le attività conseguenti ad eventuali esigenze di aggiornamento della Policy, in relazione alle evoluzioni normative esterne o a seguito di cambiamenti interni della struttura organizzativa o di carattere procedurale.

### **1.3 Riferimenti normativi**

Ai fini dell’emanazione della presente Policy è presa a riferimento la seguente normativa primaria e secondaria:

- Deliberazione CICR del 29 luglio 2008 n. 275 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 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle operazioni tra intermediari e clienti”, nella sua ultima versione del 19 Marzo 2019;
- Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari del 12 agosto 2020.

## 2. PRINCIPI GENERALI

### 2.1 Definizioni

**Reclamo:** ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (ad es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione

**Lamentela** verbale: la segnalazione di atti contestabili, fatta dal Cliente direttamente interessato, con modalità informali, difformi da quanto innanzi indicato

**Clienti:** i soggetti titolari di rapporti presso Confeserfidi, i clienti occasionali ed i "potenziali" clienti, ovvero i soggetti che sono entrati in contatto con l'Intermediario per l'apertura di un rapporto

**Tracciabilità:** il reclamo deve essere sempre registrato.

**Tempestività:** la risposta deve essere tempestiva, entro i termini massimi fissati in 60 giorni dalla ricezione del reclamo.

**Trasparenza:** devono essere note al cliente le modalità con cui inoltrare il reclamo e i suoi diritti; deve essere, inoltre, garantita la massima trasparenza nelle rendicontazioni sull'attività di gestione dei reclami

**Chiarezza:** esposizione chiara, nella risposta al cliente, delle ragioni delle scelte compiute da Confeserfidi

**Correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta è improntata alla massima correttezza nei confronti del cliente.

**Conoscenza:** conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività.

**Gratuità:** gratuità dell'interazione con il cliente nella gestione dei reclami.

### 2.2 Ambito di applicazione

Nello svolgimento delle proprie attività, le Unità Organizzative e le Funzioni coinvolte dalla presente Policy applicano i principi e le regole in essa definiti; l'Ufficio Affari generali e personale (nel seguito del presente documento anche Ufficio reclami) è competente a gestire i reclami, rinvenienti dai clienti, ed aventi ad oggetto contestazioni circa il modo con cui Confeserfidi abbia gestito operazioni o servizi resi.

### 3. LA GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA

#### 3.1 L'Ufficio Reclami

L'Ufficio Reclami di Confeserfidi è istituito presso l'Ufficio Affari generali e personale ed è indipendente rispetto alle unità organizzative preposte alla commercializzazione dei servizi/prodotti dell'Intermediario; il nominativo del Responsabile dell'Ufficio Reclami è comunicato alle Autorità di Vigilanza in ottemperanza alle disposizioni di riferimento. Nell'ipotesi in cui il reclamo presenti un contenuto "misto", comprensivo di altre istanze da parte del cliente (richiesta informazioni, documentazioni, deroghe etc.), l'Ufficio Reclami indirizzerà copia del documento ricevuto, all'Unità organizzativa interessata per la parte di adempimenti di competenza della stessa.

L'Ufficio Reclami di Confeserfidi:

- è destinatario dei "reclami", che gestisce avvalendosi della collaborazione delle altre strutture aziendali coinvolte o competenti per materia, riscontrando le doglianze ricevute tempestivamente e, comunque, entro i termini normativamente prescritti;
- registra i "reclami" pervenuti, con i relativi esiti, in database e cura direttamente la tenuta del "Registro Reclami" ;
- predispone specifici flussi informativi nei confronti degli Organi di vertice e della Funzione di *Compliance*;
- archivia sul dispositivo di archiviazione aziendale (NAS - Network Attached Storage) e in appositi fascicoli cartacei la documentazione relativa ai reclami trattati e ai loro esiti.

Un efficiente processo di gestione delle contestazioni della Clientela richiede che gli addetti incaricati siano in grado di:

- identificare i problemi sollevati,
- comprendere gli elementi di connessione con le attività svolte da altre funzioni aziendali
- individuare soluzioni coerenti con il quadro normativo vigente, anche alla luce degli orientamenti ricavabili dalle decisioni dell'ABF o di altri organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

#### 3.1.1 Il ruolo della Funzione Compliance per la gestione dei Reclami della Clientela

Nell'ambito della gestione del rischio di non conformità, connesso alle normative "core", fra le quali rientra anche la gestione dei reclami della clientela, la Funzione Compliance si avvale del supporto dell'Ufficio Reclami; per la gestione del processo in questione, il Responsabile della Funzione di Conformità svolge le attività previste dalla normativa tempo per tempo vigente.

### **3.2 Il Processo di gestione dei reclami dei clienti**

L'Ufficio Reclami, nello svolgimento delle proprie attribuzioni, si avvale di uno specifico processo, le cui regole sono contenute nella presente Policy.

#### **3.2.1 Modalità di inoltro dei 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.

Responsabile dei reclami è il dott. Eugenio La Terra, responsabile pro-tempore dell'Ufficio Affari generali e Personale.

I reclami devono essere presentati dal Cliente, o potenziale Cliente, con una richiesta scritta da consegnarsi personalmente allo sportello od inviata tramite qualunque altro strumento:

- Posta ordinaria /Raccomandata A/R, all'indirizzo Confeserfidi Soc. Cons. a r. l. - Ufficio Reclami c/o Ufficio Affari generali e Personale, Via dei Lillà 22, 97018 Scicli (Rg)
- Posta elettronica ordinaria all'indirizzo: [reclami@confeserfidi.it](mailto:reclami@confeserfidi.it)
- Posta elettronica certificata all'indirizzo: [confeserfidi@legalmail.it](mailto:confeserfidi@legalmail.it)
- Consegna manuale presso la sede di via dei Lillà n.22, 97018 Scicli (Rg)

Sulla Home Page del sito Internet di Confeserfidi è prevista una specifica sezione dedicata ai reclami, che dà evidenza delle seguenti informazioni:

- a) indirizzi di Confeserfidi a cui inoltrare i reclami (sia in formato cartaceo che via e-mail);
- b) copia della presente Policy, recante indicazioni necessarie e facilmente intelleggibili in ordine alla procedura che regola la gestione dei reclami e differenti modalità di gestione stragiudiziale delle controversie, compresa la precisazione che, dopo aver presentato un reclamo, se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, può ricorrere ad un sistema di risoluzione stragiudiziale (con indicazione dei siti web di riferimento).

Di norma, il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del Cliente, con i relativi dati anagrafici;
- riferimento alla posizione del Cliente;
- oggetto del reclamo;



- chiara descrizione dei motivi posti a fondamento della contestazione da parte del Cliente;
- data e la sottoscrizione del Cliente.

Il reclamo presentato non può comportare alcun costo in capo al Cliente, se non quello relativo al mezzo di comunicazione adottato.

### **3.2.2 Ricezione della comunicazione**

I termini di evasione prescritti dalla normativa di riferimento decorrono dal giorno di ricevimento del reclamo da parte della struttura di Confeserfidi ricevente che, nella documentazione trasferita, avrà cura di evidenziare la data di ricezione del reclamo medesimo.

### **3.2.3 Valutazione della comunicazione**

L'Ufficio Reclami valuta in piena autonomia il singolo caso che gli è stato inoltrato e, qualora non si tratti di reclamo ai sensi della presente Policy, lo sottopone per l'opportuna gestione alla struttura organizzativa competente per la materia.

### **3.2.4 Presa in carico**

Le comunicazioni inoltrate all'Ufficio Reclami, o ad esso direttamente indirizzate, classificate quali reclami ai sensi della presente Policy, sono tempestivamente prese in carico (ai fini dell'evasione nei termini previsti dalla normativa) e annotate sull'apposito "Registro dei Reclami", assegnando un numero di protocollo (generale) e riportando la data di registrazione, quella di ricezione e gli estremi del reclamo; l'Ufficio Reclami avrà, altresì, cura di comunicare al cliente la "presa in carico" della doglianza qualificata quale reclamo.

### **3.2.5 Istruttoria**

Al fine di assumere decisioni equilibrate ed informate, che tengano conto sia della complessiva funzionalità aziendale, che del rapporto con il singolo reclamante, l'Ufficio Reclami si avvale della collaborazione dell'Unità Organizzativa che ha avuto (o può aver avuto) un ruolo nel determinare profili di insoddisfazione nel Cliente o che può fornire un contributo utile a risolvere il problema in cui il Cliente è incorso. In ogni caso, fermo restando il rispetto dei citati requisiti di indipendenza, tipici dell'Ufficio Reclami, deve esserci una collaborazione costante e tempestiva tra quest'ultimo, le Unità organizzative, eventualmente coinvolte, e l'Area commerciale anche in fase di istruttoria (es. per la predisposizione di documentazione, supporto operativo, etc.).

In considerazione dei termini di evasione prescritti dalla normativa di riferimento, le unità organizzative

aziendali interessate assicurano tempestivo e completo supporto all'Ufficio Reclami.

L'Ufficio Reclami coinvolge le funzioni/strutture aziendali interessate mediante apposita comunicazione che consenta, comunque, di tracciare le interazioni con le strutture coinvolte, permettendo anche di documentare e ricostruire il completo iter istruttorio.

### 3.2.6 Motivi del reclamo

Di seguito le categorie di motivi e di eventuali sotto-motivi del reclamo:

1. **Condizioni:** *il motivo del reclamo è riconducibile alle condizioni, in termini assoluti, del servizio.*
2. **Applicazione delle condizioni:** *il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio.*
3. **Esecuzione del servizio:** *il motivo del reclamo concerne errori, ritardi nell'effettuazione del servizio o nella mancata esecuzione dello stesso.*
4. **Aspetti organizzativi:** *il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo, legate ad uno specifico prodotto/servizio oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente.*
5. **Personale:** *il motivo del reclamo si riferisce al comportamento del personale.*  
Sottomotivi:
  - comportamento scorretto del personale;
  - mancanza di competenza/professionalità o mancanza di assistenza;
  - atteggiamento scortese ed altro.
6. **Comunicazione ed informazione al cliente:** *il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.*  
Sottomotivi:
  - comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza;
  - comunicazioni orali fornite dal personale: scarsa chiarezza e trasparenza;
  - pubblicità ingannevole;
  - mancata consegna documenti;
  - mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente;
  - ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza e altre problematiche.
7. **Merito del credito o simili:** *il motivo di reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che l'entità segnalante ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante.*  
Sottomotivi:
  - tempi di risposta al cliente;
  - scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio;
  - richiesta di affidamento/finanziamento non accolta;
  - altre problematiche.
8. **Segnalazione a centrale rischi:** *tale voce riguarda i reclami, generalmente connessi a prodotti di*

*finanziamento, per segnalazioni del nominativo del cliente effettuate dall'Intermediario alle varie centrali rischi, che il cliente ritiene erronee o non lecite.*

#### 9. Altro

- privacy (le richieste scritte di cancellazione dagli archivi della banca ai sensi della legge sulla privacy non devono essere considerate reclami) ;
- promesse non mantenute e/o aspettative indotte;
- vendita non adeguata/non appropriata;
- motivazioni non citate tra le precedenti.

### 3.2.7 Evasione del reclamo

Conclusa l'istruttoria, l'Ufficio Reclami riscontra tempestivamente, mediante raccomandata a/r o Pec, entro i termini normativamente prescritti, il reclamo del Cliente, fornendo chiare ed esaustive indicazioni sia nel caso di reclamo accolto sia in ipotesi di suo rigetto.

- Nel primo caso sono illustrate le iniziative correttive che sono state o che saranno assunte, specificando i tempi di esecuzione entro cui l'Intermediario s'impegna a definire la controversia.
- Se il reclamo è ritenuto infondato sono, invece, indicate chiaramente le motivazioni del rigetto e vengono fornite indicazioni sulla possibilità di presentare ricorso all'ABF. La data di evasione del reclamo e l'esito dello stesso sono registrati sul Registro dei Reclami.

Una copia del riscontro va indirizzata, oltre che ai responsabili della Rete distributiva, al responsabile dell'Unità organizzativa che abbia collaborato durante la fase istruttoria e/o nella richiesta di chiarimenti.

### 3.2.8 Reporting

L'efficace gestione dei reclami consente di ottenere informazioni sull'operatività aziendale e indicatori utili a individuare le aree per le quali intraprendere eventuali interventi o azioni correttive; a tal fine sono previsti adeguati flussi informativi periodici, con cadenza almeno annuale, relativi all'andamento dei reclami e contenenti elementi utili a identificare i fenomeni sottostanti e le eventuali connesse criticità.

Destinatari di tali flussi informativi sono: il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, l'Amministratore Delegato, nonché le funzioni di controllo.

In ottemperanza a quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari" e "Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", l'Ufficio Reclami cura, annualmente, la rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami con i dati relativi da pubblicare sul sito internet dell'Intermediario; analoga rendicontazione viene trasmessa alle funzioni aziendali di controllo, che ne tengono conto nella periodica rendicontazione agli Organi di vertice.

Con periodicità annuale la Funzione di *Compliance* riferisce agli organi aziendali sulla situazione complessiva dei reclami, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

#### **4. TERMINI DI EVASIONE DEI RECLAMI E SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Il ricorso a sistemi stragiudiziali presuppone un'efficace e soddisfacente interlocuzione preventiva tra il cliente e Confeserfidi, volta a favorire il chiarimento delle rispettive posizioni ed una composizione bonaria dei possibili contrasti; pertanto, la preventiva presentazione di un reclamo all'Intermediario costituisce condizione di procedibilità per adire i sistemi stessi.

Laddove le risposte fornite da Confeserfidi non soddisfino completamente il cliente, ovvero nel caso di risposta fornita oltre i termini di seguito indicati, è ammesso da parte dello stesso cliente il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR), che si sostituiscono in prima istanza all'Autorità Giudiziaria Ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

L'Ufficio Reclami provvede a rispondere ai reclami in ambito bancario e finanziario entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione degli stessi.

Confeserfidi aderisce al seguente sistema di risoluzione delle controversie:

- **ABF (Arbitro Bancario Finanziario)**, che decide in ordine alle operazioni ed ai servizi bancari e finanziari.

Dei reclami da cui è scaturita un'istanza di risoluzione stragiudiziale della controversia è data apposita annotazione nel Registro dei Reclami.

## **5. FORMAZIONE**

Confeserfidi assicura un appropriato livello di formazione delle risorse umane appartenenti all'Ufficio Reclami; il personale preposto alla gestione dei reclami della Clientela, oltre a svolgere specifiche attività formative, deve mantenersi aggiornato in merito agli orientamenti decisionali in tema di reclami: consultando gli archivi elettronici degli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, valutando i reclami ricevuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal Cliente rientri in fattispecie analoghe e considerando le soluzioni adottate dagli organismi in tali casi; in tale ambito l'Ufficio Affari Generali e Personale valuta, anno per anno, la necessità di specifici corsi di formazione destinati agli addetti alla gestione dei reclami, allo scopo di consentire un costante aggiornamento in merito agli orientamenti in materia.

## **6. CONTROLLI**

In merito ai controlli sulla gestione dei reclami:

- al fine di garantire un appropriato controllo di linea, il Responsabile dell'Ufficio Reclami cura il pedissequo rispetto delle fasi del processo indicate al punto 3) della presente Policy;
- la Funzione Compliance, verifica che le procedure interne siano adeguate a prevenire il rischio di non conformità e riferisce agli organi aziendali, con periodicità annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, sulla base delle informazioni e delle evidenze ricevute dall'Ufficio Reclami;
- la Funzione Internal Audit svolge verifiche periodiche volte ad accertare i rischi che possono derivare da mancato funzionamento, inadeguatezza e/o non corretta applicazione, da parte della struttura incaricata, del processo di gestione dei reclami.

## **7. L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)**

L'ABF è un organismo indipendente ed imparziale che ha lo scopo di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari.

L'ABF è competente solo per le controversie sottoposte dai clienti in tema di operazioni e servizi bancari finanziari.

Sono escluse quelle relative ai servizi e alle attività di investimento e alle fattispecie non assoggettate al titolo VI del D. Lgs 1.9.1993 n. 385 TUB.

In particolare possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento dei diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di un somma di denaro, a qualunque titolo, la controversia rientra nell'ambito dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro.

### **Esclusioni**

Sono escluse le richieste di risarcimento danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse 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 contatti ad esso collegati; le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso (a partire dal 1 ottobre 2022; fino a quella data non possono essere sottoposte all'ABF le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1 gennaio 2009); i ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria; i ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale o per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge, promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito.

L'ABF è composto da un Organo decidente e da una segreteria. L'Organo decidente è articolato, sul territorio nazionale, in sette collegi operanti su base territoriale che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti, definito dall'indirizzo dichiarato nel ricorso dagli stessi:

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 esigenze temporanee legate al flusso dei ricorsi e alla funzionalità del sistema, la Banca d'Italia, previo accordo con i presidenti dei collegi, può, in deroga alla competenza territoriale e, comunque, per periodi non superiori ai 18 mesi disporre l'accentramento presso uno o più collegi della trattazione dei ricorsi aventi ad oggetto materie omogenee sulle quali insistono orientamenti consolidati

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 disponibile ai dipendenti ed ai collaboratori di Confeserfidi mediante adeguati canali di comunicazione; è altresì resa pubblica mediante il sito internet del Confidi [www.confeserfidi.it](http://www.confeserfidi.it) ed è visionabile e scaricabile gratuitamente.

Il presente documento è inoltre, pubblicizzato e tenuto a disposizione, con caratteristiche di asportabilità su supporto cartaceo, presso le sedi di Confeserfidi per i Clienti che ne facciano richiesta.



**8. Allegato: Registro Reclami**

 <b>REGISTRO RECLAMI</b> <span style="float: right;">Mod. RR Ed 00 Rev.04 del 22/03/2022</span>								
N°	Data ricezione Reclamo	Data risposta Reclamo	Generalità del reclamante	Motivo del reclamo *	Descrizione sintetica del reclamo	Valutazione Reclamo (F/NF)	Descrizione sintetica della risposta	Esito Reclamo

**(\*) Legenda tipologia reclami:**

1. Condizioni
2. Applicazione delle condizioni
3. Esecuzione del servizio
4. Aspetti organizzativi
5. Personale
6. Comunicazione ed informazione al cliente
7. Merito del credito
8. Segnalazione a centrale rischi
9. Altro