

GESTIONE RECLAMI

A tutela dei tuoi interessi,
la certezza di una risposta.



Gestione reclami e Ombudsman-Giurì Bancario

Cariparma, per rendere ancora più costruttivo il rapporto quotidiano con i propri Clienti, ed in ottemperanza alle disposizioni regolamentari emanate da Banca d'Italia, ha previsto la presenza di una specifica funzione dedicata alla gestione dei reclami.

L'iniziativa vuole offrire al Cliente un rapporto sempre più fluido e amichevole con la propria banca, alla quale può rivolgersi per esprimere eventuali reclami sui prodotti e servizi prestati.

I reclami possono essere inviati con raccomandata con avviso di ricevimento all'Ufficio Reclami in via Mazzini - Galleria Bassa dei Magnani, 3 - 43121 Parma, oppure possono essere consegnati a mano alla propria agenzia, la quale rilascerà poi una ricevuta, essere inoltrati via e-mail all'indirizzo reclami@cariparma.it o via fax al n° 0521/531918.

L'Ufficio Reclami risponderà in forma scritta entro 30 giorni oppure entro 90 giorni se l'oggetto del reclamo riguarda servizi di investimento.

Nel caso il Cliente ritenga la **risposta** non in linea con le proprie aspettative, può sottoporre la controversia all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo le modalità indicate nella Guida presente presso le Filiali o al giudizio dell'Ombudsman-Giurì Bancario, limitatamente alle controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo Unico bancario.

Per rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario è sufficiente inoltrare una richiesta scritta,

specificando il contenuto della controversia, indirizzata a Ombudsman-Giurì Bancario, via **Botteghe Oscure, 54 - 00816 Roma**, di preferenza mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure utilizzando strumenti informatici.

La decisione dell'Ombudsman sarà resa entro 90 giorni dal ricevimento del reclamo e, in caso di fondatezza, verranno altresì indicati i tempi tecnici entro i quali regolare la questione.

Il ricorso del Cliente all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman-Giurì Bancario non preclude il diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità Giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, quando previsto, il collegio arbitrale.

Per comodità riportiamo integralmente di seguito l'articolo 7 del "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì Bancario" che fa parte integrante del presente opuscolo.

ART. 7

1. All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché:
 - 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 ad una procedura di conciliazione ancora in corso;
 - c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal 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 fare 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:

- i) l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4;
 - ii) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
 - iii) all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;
- e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.
- 2.** I motivi di inammissibilità dei ricorsi, di cui al precedente comma, sono rilevabili d'ufficio dall'Ombudsman.
- 3.** Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza avere preventivamente presentato ricorso all'Ufficio Reclami dell'intermediario, o comunque senza averne acquisito la risposta, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. L'Ufficio Reclami, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 4, fornirà risposta al cliente, inviandone copia all'Ombudsman. Entro trenta giorni dal ricevimento della risposta dell'Ufficio Reclami, il cliente comunica all'Ombudsman se si ritiene soddisfatto della risposta dell'intermediario, ovvero se intende ottenere la decisione dell'Ombudsman. In mancanza di tale comunicazione, l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso.

Ombudsman-Giurì Bancario

Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia dei servizi e attività d'investimento

(entrato in vigore il 15 ottobre 2009)

SEZIONE I - AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

ART. 1

1. Il presente Regolamento disciplina l'attività dell'Ombudsman-Giurì Bancario (di seguito denominato anche "Ombudsman"), sistema promosso dalle banche e dagli intermediari finanziari (di seguito denominati "intermediari") associati al Conciliatore Bancario Finanziario, per dirimere le controversie con la clientela aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati - ai sensi dell'art. 23, comma 4 del Testo Unico della finanza - al titolo VI del Testo Unico bancario e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato ai sensi dell'art. 128-bis del medesimo Testo Unico bancario, che ha iniziato la propria operatività il 15 ottobre 2009 con la denominazione di Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

SEZIONE II - TRATTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI INTERMEDIARI

ART. 2

1. I reclami della clientela degli intermediari sono trattati da apposite strutture organizzative comunque denominate in sede aziendale (struttura di seguito definita "Ufficio Reclami") istituite in conformità alle disposizioni relative ai reclami contenute nelle regolamentazioni emanate dalla Banca d'Italia.

2. I reclami della clientela debbono essere inviati all'intermediario per iscritto, per posta ordinaria o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio

di ricevuta. Il responsabile dello sportello provvede all'immediato inoltrare all'Ufficio Reclami.

3. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che gli intermediari mettono a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente; se presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal cliente.

4. L'Ufficio Reclami provvede adevadere tempestivamente le richieste pervenute, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.

5. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione dell'intermediario devono essere indicati anche tempi e modi di attuazione della soluzione proposta.

SEZIONE III - TRATTAZIONE DEI RICORSI DA PARTE DELL'OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO

ART. 3

1. L'invio del ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario comporta l'accettazione del presente Regolamento.

ART. 4

1. Presso il Conciliatore Bancario Finanziario è attivo un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giurì Bancario", con il compito di dirimere le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, con le modalità e nei limiti di cui agli articoli 7 e seguenti.

2. L'Ombudsman è composto da un Presidente, nominato dal Presidente del Consiglio di Stato, e da quattro componenti, nominati dal Conciliatore Bancario Finanziario, designati come segue:

- uno dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del medesimo decreto legislativo;
- uno da almeno tre delle seguenti associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti:
Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana),

Confcommercio (Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi),
Confagricoltura (Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana),
Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato);

- uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine degli avvocati;
- uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili.

3. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta esperienza, professionalità e indipendenza, dura in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta.

4. I componenti del Collegio, scelti tra persone di riconosciuta esperienza, indipendenza e professionalità, durano in carica tre anni con mandato rinnovabile una sola volta.

5. Non possono essere nominati componenti del Collegio coloro che ricoprano cariche apicali in organi sociali o svolgano attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo avente carattere di collaborazione coordinata o continuativa, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso associazioni di consumatori o di altre categorie di clienti.

6. Il Presidente e gli altri componenti del Collegio non sono revocabili se non per giusta causa.

7. Il possesso dei requisiti di cui al comma 4 e l'insussistenza delle situazioni di cui al comma 5, per quanto riguarda i componenti del Collegio indicati al comma 2, è attestato dai designanti, sotto la propria responsabilità, all'atto della comunicazione della designazione.

8. La cessazione dell'incarico del Presidente e degli altri componenti del Collegio per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il nuovo Presidente o il nuovo componente vengono nominati e assumono la funzione.

ART. 5

1. I componenti dell'Ombudsman nominano al proprio interno un vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo. Per l'adozione della relativa decisione, è richiesta la presenza di tutti i componenti del Collegio.

2. Se nel corso del mandato vengono a mancare il Presidente ovvero uno o più componenti, i soggetti deputati alla loro nomina provvedono alla sostituzione, nel rispetto delle modalità di cui al precedente articolo 4, entro sessanta giorni dalla richiesta avanzata dal

Presidente del Conciliatore Bancario Finanziario.

3. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per tre riunioni consecutive dell'Ombudsman. L'organo collegiale, nella stessa seduta in cui si verifica la decadenza, ne prende atto e chiede la sostituzione del componente decaduto ai sensi del comma precedente.

4. L'Ombudsman è regolarmente costituito con la presenza del Presidente o del vice Presidente e di almeno due componenti.

5. Le decisioni dell'Ombudsman sono assunte a maggioranza dei presenti e, comunque, con non meno di tre voti favorevoli; in caso di parità di voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio.

6. L'Ombudsman è convocato per iscritto (anche via fax o in via informatica), con almeno tre giorni lavorativi bancari di preavviso, dal Presidente o, in caso di impedimento di questi, dal vice Presidente.

ART. 6

1. L'Ombudsman si avvale di una Segreteria Tecnica incaricata di istruire i ricorsi da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per il coordinamento delle attività della Segreteria, il Conciliatore Bancario Finanziario nomina un Coordinatore.

2. Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.

3. La Segreteria Tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'Ombudsman e, al termine di ogni anno, predisponde una relazione sulla medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'Ombudsman al Presidente del Conciliatore Bancario Finanziario, il quale ne informa il Consiglio che può autorizzarne la pubblicazione nelle forme ritenute adeguate.

4. Il Presidente dell'Ombudsman può richiedere agli Uffici Reclami notizie ed informazioni al fine di monitorare la tipologia e la quantità dei reclami, stabilendo altresì modalità e tempi di trasmissione.

ART. 7

1. All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché:

- 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 ad una procedura di conciliazione ancora in corso;
 - c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal 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 fare 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:
 - I) l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4;
 - II) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
 - III) all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;
 - e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.
- 2.** I motivi di inammissibilità dei ricorsi, di cui al precedente comma, sono rilevabili d'ufficio dall'Ombudsman.
- 3.** Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza avere preventivamente presentato ricorso all'Ufficio Reclami dell'intermediario, o comunque senza averne acquisito la risposta, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. L'Ufficio Reclami, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 4, fornirà risposta al cliente, inviandone copia all'Ombudsman. Entro trenta giorni dal ricevimento della risposta dell'Ufficio Reclami, il cliente comunica all'Ombudsman se si ritiene soddisfatto della risposta dell'intermediario, ovvero se intende ottenere la decisione dell'Ombudsman. In mancanza di tale comunicazione, l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso.

ART. 8

1. L'Ombudsman è investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi per posta ordinaria o utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'Ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto l'intermediario

interessato.

2. La richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documentazione utile, anche ai fini della verifica circa la sussistenza delle condizioni di ammissibilità del ricorso.

3. Il verificarsi, in corso di istruttoria, di una delle ipotesi di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b), è causa di improcedibilità del ricorso, con conseguente dichiarazione di archiviazione da parte dell'Ombudsman.

ART. 9

1. Non appena pervenuto il ricorso, la Segreteria lo sottopone al Presidente, il quale, ove constati l'evidente incompetenza dell'Ombudsman, ne propone la dichiarazione di inammissibilità al Collegio.

2. Se nel corso dell'istruttoria l'intermediario raggiunge l'accordo con il ricorrente, l'Ombudsman ne prende atto e dichiara la cessazione della materia del contendere.

ART. 10

1. La decisione dell'Ombudsman è motivata; essa deve essere resa entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per l'intermediario.

2. La Segreteria, se nel corso dell'istruttoria accerta che il ricorso è privo di documentazione necessaria per la migliore comprensione dell'oggetto della controversia, richiede al ricorrente l'integrazione della documentazione, fissando a tal riguardo un termine per la risposta. La richiesta comporta la sospensione del termine di cui al comma 1.

3. I termini di cui ai commi precedenti sono sospesi per l'intero mese di agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

4. La Segreteria può chiedere altresì, anche a mezzo fax o in via informatica, all'Ufficio Reclami dell'intermediario di inviare, entro quindici giorni dalla ricezione della richiesta, una memoria - corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia - illustrativa dei motivi che hanno indotto l'intermediario a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4.

5. Anche successivamente, ove ne sia il caso, possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami dell'intermediario, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo

scopo un termine perentorio per la risposta.

6. Il mancato rispetto dei termini assegnati dalla Segreteria ai sensi dei commi precedenti viene liberamente apprezzato dall'Ombudsman.

7. L'istruttoria è effettuata in base alla documentazione prodotta dalle parti.

8. La decisione è comunicata alle parti a cura della Segreteria per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.

9. L'Ombudsman, qualora venga a conoscenza che l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, decorso il quale rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dell'intermediario inadempiente.

10. Il Consiglio del Conciliatore Bancario Finanziario approverà un regolamento

ART. 11

1. I componenti dell'Ombudsman, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria sono tenuti al segreto d'ufficio.

SEZIONE IV - DISPOSIZIONI VARIE E TRANSITORIE

ART. 12

1. L'intermediario deve pubblicizzare sia l'adesione al Conciliatore Bancario Finanziario, sia il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della clientela, presso i locali aperti al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità.

In particolare, l'intermediario preciserà i tempi e i modi di trattazione dei reclami, ai sensi della normativa richiamata al precedente articolo 2, comma 4.

2. L'intermediario deve altresì pubblicizzare i recapiti dell'Ufficio Reclami e le modalità di contatto disponibili per la clientela, nonché l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti all'Ombudsman.

ART. 13

1. La Segreteria Tecnica conserverà la documentazione relativa ai ricorsi per i tre anni successivi a quello in cui è intervenuta la decisione dell'Ombudsman.

ART. 14

1. Eccettuate le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le pro-

www.cariparma.it

