



Policy sulla trattazione dei Reclami della Clientela

Luglio 2024

Revisione approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione del 8 luglio 2024

1. Premessa ed obiettivi

La Banca di Credito Popolare (di seguito "la Banca" o "l'Istituto"), quale "Banca del Territorio", vanta da sempre una forte conoscenza e sensibilità nei confronti della propria Clientela alle cui esigenze presta la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione. Tale attenzione, che ha il suo fondamento nella *Mission* e nel Codice Etico della Banca, si concretizza già nella fase di scelta dei prodotti e dei servizi da collocare, costantemente orientata al miglioramento della qualità ed attenta agli interessi, agli obiettivi ed alle caratteristiche delle classi di Clientela alle quali gli stessi sono destinati.

L'impegno quotidiano per fornire alla Clientela un servizio di qualità che non disattenda le aspettative è radicato a tutti i livelli organizzativi. Tuttavia, tenuto conto del numero elevato di operazioni poste in essere giornalmente dalla Banca, nonostante l'impegno profuso, è possibile il verificarsi di inconvenienti o di errori ed **ogni Dipendenza/Ufficio deve prestare la massima collaborazione per la soluzione delle insoddisfazioni del Cliente e prevenire il ricorso al reclamo formale.**

La presente "policy" è condivisa ed approvata dal Consiglio di Amministrazione - che è anche responsabile della sua corretta attuazione - quale segnale di impegno a tutelare le ragioni dei Clienti e ha lo scopo di accrescere la sensibilità aziendale ed agevolare la collaborazione di strutture ulteriori rispetto a quelle direttamente responsabili della gestione dei reclami; al riguardo, il documento è portato a conoscenza di tutti i dipendenti e i collaboratori dell'Istituto. La policy sulla trattazione dei reclami della Clientela -soggetta a revisione annuale - è finalizzata ad una corretta e tempestiva gestione dei reclami, è ispirata all'equo trattamento di ciascun soggetto coinvolto ed è idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con i reclamanti.

Ulteriore scopo è quello informare la Clientela sulle modalità e sui tempi di trattazione dei reclami; copia della "policy", pertanto, è disponibile nella sezione "Reclami" del sito internet www.bcp.it e, su richiesta, presso tutte le filiali della Banca di Credito Popolare.

2. Principi generali

Ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" per reclamo si intende *"ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o un'omissione"*.

I reclami che pervengono all'Istituto sono curati dal Reparto Consulenza e Gestione Reclami (di seguito anche Reparto Reclami) che fa parte dell'Ufficio Legale e Affari Societari: tale collocazione garantisce i requisiti di competenza ed indipendenza rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi, prevenendo in tal modo anche eventuali conflitti di interesse. Le citate funzioni aziendali possono essere, però, coinvolte nella trattazione delle lamentele al fine di contribuire ad una gestione del reclamo coerente con la complessiva dinamica della relazione con il Cliente e di favorire soluzioni volte a preservare la continuità dei rapporti in essere. Tuttavia, le decisioni finali sui reclami nonché la scelta delle soluzioni da adottare a fronte degli stessi, non possono essere condizionate dalle strutture commerciali e da valutazioni di puro carattere commerciale.

Tutte le strutture aziendali possono essere coinvolte nel processo di gestione dei reclami. Infatti, il Reparto Consulenza e Gestione Reclami - in fase di istruttoria del reclamo - può richiedere un parere specialistico ad Uffici e Filiali che devono fornire la massima collaborazione ed inoltrare esaustiva risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dalla richiesta (7 giorni per i reclami sui servizi di pagamento e 15 per quelli sulla privacy) salvo particolari imprevisti che andranno comunicati comunque entro il termine previsto.

Al riguardo si evidenzia come, nella gestione delle lamentele dei Clienti, il coinvolgimento di altre strutture aziendali permette di assumere decisioni equilibrate ed informate e può risultare determinante al fine di individuare soluzioni che assicurino il rispetto delle prerogative del Cliente e, al contempo, facilitino la correzione di eventuali criticità limitandone le conseguenze negative. Per particolari tipologie di reclami con maggiore incidenza potranno essere individuati dei "referenti" da coinvolgere nella fase di istruttoria.

La Banca pone la massima attenzione alla gestione ed alla cura della riservatezza dei dati sensibili dei quali venga in possesso nella trattazione dei reclami della Clientela.

Adeguata attenzione è prestata anche nell'utilizzo degli strumenti informatici a supporto dell'attuazione della "policy"; al riguardo, l'istituto si è dotato di un applicativo denominato "Open Reclami" che consente al Reparto Reclami una gestione più efficace dei reclami ed alle funzioni di controllo un agevole monitoraggio degli stessi.

L'Istituto attribuisce la massima importanza all'analisi delle informazioni ricavabili dai reclami, analisi che viene effettuata dal Reparto preposto con un approccio *risk based* al fine di mettere in evidenza l'esistenza di eventuali margini di miglioramento/malfunzionamento nei processi aziendali, nell'operatività delle filiali o delle risorse. La gestione dei reclami fornisce indicazioni attendibili in merito all'esistenza di profili di insoddisfazione della Clientela e di porvi rimedio sia attraverso iniziative rivolte al singolo reclamante sia attraverso la predisposizione di soluzioni generalizzate; al riguardo, il Reparto Reclami informa periodicamente (almeno con cadenza semestrale) le strutture aziendali che svolgono attività connesse con la rilevazione del grado di soddisfazione della Clientela (Area Affari, Marketing, Area Crediti) in merito alle casistiche emerse dai reclami pervenuti nel periodo di riferimento e, ogni qualvolta rilevi delle possibili criticità, la funzione di Compliance ed eventualmente il CRO e le strutture maggiormente impattate da tali criticità.

Il rischio legale e reputazionale sotteso alla gestione dei reclami è meritevole di costante attenzione: la Banca adotta tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare le controversie con la Clientela curando che i riscontri forniti dal Reparto Consulenza e Gestione Reclami siano coerenti con le decisioni assunte dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Al riguardo, il Reparto Reclami si mantiene costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'Organo decidente, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni pubblicato sui siti internet degli Arbitri; in tale ambito valuta i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal Cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Al Reparto in parola è affidato anche il compito di redigere annualmente: il "Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami" pervenuti nell'anno precedente - che deve essere pubblicato sul sito web della Banca - ed una Relazione annuale in cui riferisce sull'attività svolta con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

Il Reparto Reclami cura, altresì, l'inoltro dei flussi informativi periodici verso l'ABI, verso le imprese di assicurazione e, su specifica richiesta, verso l'IVASS.

Infine, provvede ad inviare all'Ufficio Segnalazioni di Vigilanza entro il 15 gennaio di ciascun anno i dati relativi ai reclami pervenuti nel secondo semestre dell'anno precedente ed entro il 15 luglio di ciascun anno i dati relativi ai reclami pervenuti nel primo semestre dell'anno in corso.

La Compliance, attraverso l'accesso in consultazione all'applicativo informatico "Open Reclami", effettua un monitoraggio nel continuo (di norma mensile) sui reclami con particolare riferimento al rispetto dei tempi previsti dalle normative di settore per il riscontro e provvede ad allertare tempestivamente il Reparto Reclami in presenza di ritardi richiedendo delucidazioni sulle motivazioni che hanno causato gli stessi. Qualora da tale monitoraggio dovesse emergere qualche criticità, non già segnalata dal Reparto Consulenza e Gestione Reclami e quindi già oggetto di valutazione, la Compliance predispose apposita informativa per la Direzione Generale e, se del caso, per il Consiglio di Amministrazione.

Trimestralmente, fornisce al Chief Risk Officer (CRO) una tabella contenente - come previsto dalla Policy dei Rischi Operativo, Strategico e Reputazionale - il numero degli esposti alla Banca d'Italia e alla Consob, dei ricorsi ABF e ACF, nonché dei reclami all'IVASS e al Garante Privacy ricevuti in ciascun mese; il CRO utilizza tali dati come *driver* per la misurazione e valutazione del rischio reputazionale, eventualmente in aggiunta ad ulteriori dati di maggior dettaglio richiesti direttamente al Reparto Reclami.

La Compliance riferisce al Consiglio d'Amministrazione nell'ambito della Relazione annuale - ed eventualmente in caso di relazioni infraperiodo - sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti con i relativi esiti, sulle pronunce dell'ABF e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai Clienti questioni oggetto di precedente reclamo ritenuto infondato e sulle principali criticità che emergono dai reclami ricevuti. L'informativa è corredata, all'occorrenza, da valutazioni sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate per la gestione delle contestazioni con particolare riguardo ai reclami con maggior incidenza o rispetto ad eventuali criticità emerse.

Inoltre, la funzione annualmente analizza i dati dei singoli reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa e, se del caso, informa gli Uffici competenti in merito agli esiti dell'analisi anche al fine di valutare l'eventuale adozione di misure correttive. Le risultanze di tali analisi vengono fornite all'IVASS, su esplicita richiesta.

Infine, nell'ambito della Relazione di cui all'art. 16 del Regolamento congiunto Consob-Banca d'Italia inviata annualmente alla Consob, la Compliance riferisce circa la situazione complessiva dei reclami in materia di servizi di investimento ricevuti per iscritto nell'anno solare precedente suddividendo gli stessi per le causali previste dalla Consob e confrontando la situazione attuale con quella relativa ai tre anni solari precedenti.

L'Internal Audit valuta periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità delle fasi del processo di trattazione dei reclami, portando all'attenzione degli organi aziendali i possibili miglioramenti connessi alla prevenzione del rischio reputazionale.

3. Trattazione dei reclami

L'efficace gestione dei reclami contribuisce ad una pluralità di obiettivi: il mantenimento di un rapporto di fiducia, corretto e duraturo con il Cliente; l'identificazione di eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita; la riduzione del contenzioso; il contenimento dei rischi legali e reputazionali.

La collaborazione con il Cliente consente alla Banca di individuare con maggior tempestività le cause che hanno provocato un eventuale disagio e di avviare le opportune azioni correttive sulle aree suscettibili di miglioramento.

È opportuno, pertanto, nel caso in cui il Cliente ritenga di aver ricevuto un disservizio, rivolgersi alla filiale presso la quale intrattiene i principali rapporti.

Infatti, **la filiale - in virtù della conoscenza reciproca - deve costituire il primo interlocutore del Cliente** per segnalare i motivi di un'insoddisfazione e suggerire eventuali rimedi; sarà cura della filiale cercare di venire incontro alle esigenze del Cliente ponendo in essere tutte le possibili azioni per evitare il ricorso al reclamo formale.

Tuttavia, qualora il contatto con la filiale non risulti proficuo a superare le divergenze sorte, il Cliente può presentare all'Istituto un reclamo in forma scritta con una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a Reparto Consulenza e Gestione Reclami c/o Banca di Credito Popolare – Corso Vittorio Emanuele 92/100 – 80059 Torre del Greco (NA);
- posta elettronica all'indirizzo reclami@bcp.it;
- posta elettronica certificata all'indirizzo direzionegenerale@bcp.postecert.it;
- consegna a mano presso la filiale di riferimento con rilascio di apposita ricevuta.

Nell'interesse del Cliente e al fine di consentire la gestione della doglianza, il reclamo deve contenere almeno:

- dati identificativi del ricorrente (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio);
- recapito telefonico e/o indirizzo e-mail al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- filiale presso la quale intrattiene i rapporti;
- una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla banca ed oggetto di contestazione con il relativo numero identificativo;
- motivo per il quale il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- firma del Cliente (anche qualora il reclamo sia presentato da un rappresentante/legale al quale sia stato rilasciato specifico mandato).

Entro 5 giorni dalla ricezione del reclamo, il Reparto Consulenza e Gestione reclami invia al reclamante una comunicazione di "presa in carico" dello stesso, al fine di consentire al Cliente di avere la certezza che il reclamo sia giunto all'ufficio preposto alla sua trattazione e di comunicargli le modalità ed i tempi previsti per la trattazione dei reclami o fornirgli le indicazioni necessarie per reperire autonomamente tali informazioni (ad esempio, fornendo il link alla pagina "Reclami" del sito internet BCP dove la presente policy è opportunamente pubblicata).

Le informazioni sulle modalità e sui tempi di trattazione dei reclami sono in ogni caso fornite su richiesta del Cliente.

La Banca è tenuta a fornire risposta scritta, sollecita, chiara ed esaustiva, entro:

- a) 60 giorni dal ricevimento per i reclami relativi ai servizi bancari e finanziari;
- b) 60 giorni dal ricevimento per i reclami relativi ai servizi di investimento ed alla gestione collettiva del risparmio;
- c) 45 giorni dal ricevimento per i reclami in materia di intermediazione assicurativa afferenti al comportamento della Banca e dei suoi dipendenti o collaboratori (per altre tematiche vanno inoltrati direttamente alla Compagnia);
- d) senza ingiustificato ritardo e comunque entro 1 mese dal ricevimento per i reclami relativi al trattamento dei propri dati personali. In casi eccezionali il termine può essere prorogato a 2 mesi ma dovrà essere comunque inviata all'interessato una comunicazione scritta entro un mese dal ricevimento del reclamo per avvisarlo del ritardo;
- e) 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo per i reclami inerenti i servizi di pagamento. Se in situazioni eccezionali¹ la Banca non riesce a rispondere entro il citato termine, invia al Cliente una risposta interlocutoria in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Anche per i reclami di cui ai punti a), b) e c) - qualora nel corso dell'istruttoria dovessero ravvisarsi aspetti che richiedono tempi di gestione più lunghi - la Banca avrà particolare attenzione a comunicare al Cliente l'eventuale ritardo rispetto al termine massimo indicato ed un nuovo termine previsto per l'evasione della richiesta.

Qualora un reclamo sia relativo a più ambiti che prevedono tempistiche diverse per l'evasione, potrà essere fornito un primo riscontro anche solo parziale.

I riscontri resi, redatti in un linguaggio chiaro e comprensibile, dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- ✓ se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative correttive che la Banca si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- ✓ se il reclamo è ritenuto parzialmente o totalmente infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire, a seconda dei casi:
 - l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per i servizi bancari e finanziari compresi i servizi di pagamento;
 - l'IVASS per i reclami inerenti l'attività di intermediazione assicurativa²;
 - l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per i reclami sui servizi di investimento e la gestione collettiva del risparmio;
 - il Garante per la Protezione dei Dati per i reclami sul trattamento dei dati personali;

e, più in generale, altri sistemi alternativi per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Infatti, laddove le soluzioni individuate dalla Banca non soddisfino completamente il Cliente, è ammesso il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie – che operano in modo alternativo rispetto all'Autorità Giudiziaria ordinaria – consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

¹ Per situazioni eccezionali si intendono in particolare le casistiche che richiedono il ricorso a terze parti, quali, ad esempio: richiesta di copie di assegni negoziati ma in possesso di altri istituti (c.t.); richiesta di dettagli di transazioni POS o Carte di Credito; richiesta di copia assegni circolari presso l'Istituto Centrale; richiesta di documentazione/notizie in merito a bonifici disposti a mezzo di Banche intermediarie estere; richiesta di documentazione/notizie in merito a SDD in addebito; richiesta di documentazione archiviata presso il ns. Service esterno.

² Il reclamo va inviato alla Consob se riguarda aspetti di trasparenza delle polizze unit linked, index linked o delle operazioni di capitalizzazione sottoscritte dopo il 1° luglio 2007 (ad esempio carenza di informativa, prospetto informativo non chiaro...) oppure aspetti di mancata correttezza nel collocamento di tali polizze (es: non adeguatezza del prodotto alle caratteristiche del Cliente, ecc.). Il reclamo va inoltrato alla COVIP se riguarda forme di previdenza complementare.

Il ricorso ai sistemi stragiudiziali presuppone una precedente interlocuzione con la Banca volta a favorire il chiarimento delle rispettive posizioni ed una composizione bonaria dei possibili contrasti; pertanto, **la presentazione di un reclamo costituisce condizione preliminare e necessaria per adire i sistemi stessi.**

La Banca aderisce ai **Principali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie** attualmente presenti in Italia e più innanzi riportati.

Anche in assenza di formale reclamo alla Banca, il Cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente, assistito dall'avvocato, ad esperire il procedimento di mediazione previsto all'art. 5 del D. Lgs. 28/2010 presso il Conciliatore Bancario Finanziario (cfr. paragrafo 3.3) oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Il Cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia - insediata nel territorio dove l'intermediario ha la direzione generale - per segnalare i comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte della Banca.

3.1 Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'Arbitro Bancario Finanziario è un organismo autonomo ed imparziale - nei compiti e nelle decisioni - sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia. È un'alternativa al giudice più semplice, rapida ed economica. Le sue decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice, ma presentano un tasso molto elevato di adesione da parte degli intermediari; l'inadempimento degli intermediari alle decisioni, infatti, è pubblicato sul sito internet dell'ABF per un periodo di cinque anni e, in evidenza, sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario per la durata di sei mesi, con conseguente danno reputazionale. In caso di adempimento tardivo, anche parziale, la notizia resta visibile per un anno da tale adempimento; in caso di sentenza definitiva dell'Autorità Giudiziaria favorevole all'intermediario la notizia viene cancellata.

Il Cliente ha la possibilità di rivolgersi all'ABF – anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato o di altro professionista - solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario senza ricevere riscontro entro il termine previsto dalla normativa o se non è soddisfatto del riscontro ricevuto. Il Cliente può ricorrere all'ABF entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; se tale termine è trascorso è tenuto a presentare un nuovo reclamo prima di potersi rivolgere all'ABF. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel preventivo reclamo.

La controversia deve riguardare un'operazione o un servizio bancario o finanziario (ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali, altri finanziamenti anche per l'acquisto di beni, carte di credito e bancomat e segnalazioni alla Centrale dei Rischi) compresi i servizi di pagamento; nel caso di richiesta di corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la somma non deve essere superiore a 200.000 euro.

Non ci sono invece limiti di importo se il Cliente chiede soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

Resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale.

Inoltre, l'ABF non può decidere quando la controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad esempio negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni: per questo c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF www.acf.consob.it);
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- è già sottoposta all'esame dell'autorità giudiziaria;

- è già rimessa a decisione arbitrale o per la stessa risulta pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso il ricorso può essere proposto entro il termine di 12 mesi dal fallimento della stessa, indipendentemente dalla data di presentazione del reclamo.

Il ricorso deve esser predisposto e trasmesso secondo le modalità indicate sul sito internet dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it) e riportate nella "Guida all'utilizzo del Portale ABF" presente anche sul sito internet della Banca www.bcp.it alla sezione "Trasparenza" e nelle filiali. Il mancato rispetto delle modalità di predisposizione ed invio del ricorso ne impedisce la trattazione.

Il ricorso all'Arbitro è gratuito per i Clienti salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per contributo alle spese della procedura. L'intermediario è tenuto a rimborsare al cliente i 20 euro in caso di accoglimento anche solo parziale del ricorso, salvo le eccezioni individuate dalla Banca d'Italia per scoraggiare eventuali comportamenti opportunistici e accrescere così l'efficacia delle iniziative volte a prevenire ad una più rapida definizione delle controversie.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del Decreto Legislativo n. 28 del 04.03.2010.

Per maggiori dettagli si rimanda alla "Guida all'ABF in parole semplici" disponibile sul sito internet della Banca www.bcp.it alla sezione "Trasparenza" e presso tutte le dipendenze della Banca oppure direttamente al sito www.arbitrobancariofinanziario.it

3.2 Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra investitori "retail" ed intermediari attivo presso la Consob che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l'operatività attraverso un proprio Ufficio; sono investitori "retail", i risparmiatori - anche imprese, società o altri enti - che non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute dagli investitori "professionali".

L'ACF assicura imparzialità ed indipendenza di giudizio e consente all'investitore di ottenere una decisione sulla controversia in tempi rapidi, senza costi e senza obbligo di assistenza legale. Le decisioni dell'Arbitro non sono vincolanti, ma l'eventuale mancata esecuzione - anche parziale - delle stesse non è priva di effetti essendo, in questi casi, previsto un articolato sistema di pubblicità "in danno" in grado di rappresentare un apprezzabile deterrente. E' prevista, infatti, la pubblicazione di apposita notizia sul sito *web* dell'Arbitro per una durata di 5 anni e sulla pagina iniziale del sito *web* dell'intermediario per 6 mesi oltre alla pubblicazione su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico. In caso di eventuale adempimento tardivo, in caso di accordo tra le parti o di procedimento giurisdizionale che decida in favore dell'intermediario, l'Arbitro rimuove la notizia dell'inadempimento dal proprio sito *web* e autorizza l'intermediario a fare lo stesso sul proprio sito.

Qualora l'investitore non sia soddisfatto della decisione, può comunque rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del Decreto Legislativo n. 28 del 04.03.2010.

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie decide sulle controversie relative alla **violazione da parte degli intermediari degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza** che la normativa pone a loro carico quando prestano servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; decide, altresì, sulle controversie relative alla violazione dell'obbligo di consegnare all'investitore il documento contenente le informazioni chiave (Key Information Document – KID).

Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro comunque superiori ad € 500.000; in caso di domande risarcitorie l'Arbitro riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra, con l'esclusione dei danni non patrimoniali.

Ai fini della ricevibilità del ricorso arbitrale è necessario che:

- sia stato già presentato un reclamo all'intermediario con riferimento agli stessi fatti, al quale ha risposto in maniera ritenuta insoddisfacente oppure, decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, non ha risposto affatto (il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario e deve avere ad oggetto gli stessi fatti esposti nel preventivo reclamo);
- le controversie siano relative ad operazioni o comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
- sugli stessi fatti oggetto di ricorso non siano ancora in corso altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali;
- riguardo alla controversia non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o arbitrale né una precedente decisione di merito assunta dall'ACF stesso (la decisione non può essere, infatti, oggetto di riesame).

Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, direttamente oppure tramite un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori oppure tramite un procuratore (tipicamente l'avvocato). Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso.

La presentazione del ricorso, con la relativa documentazione, avviene attraverso il sito *web* dell'Arbitro (www.acf.consob.it) utilizzando la modulistica resa disponibile sul medesimo sito e secondo le istruzioni operative pubblicate. Anche il contraddittorio e lo scambio di successiva documentazione devono avvenire esclusivamente attraverso il sistema telematico.

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

L'intermediario, entro trenta giorni dalla data in cui ha ricevuto il ricorso, trasmette all'arbitro le proprie controdeduzioni. Qualora entrambe le parti lo richiedano, anche al fine di trovare un accordo, il procedimento può essere sospeso per un periodo massimo di novanta giorni; la sospensione può essere richiesta una sola volta nel corso del procedimento.

Per un più ampio dettaglio sulle attività dell'ACF e delle procedure operative si rimanda al sito internet www.acf.consob.it accessibile anche dalla home page del sito www.bcp.it.

3.3 Conciliatore BancarioFinanziario

Il Conciliatore BancarioFinanziario è una associazione senza fini di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria. Lo scopo dell'Associazione è quello di fornire ai clienti delle banche e degli intermediari finanziari un servizio di risoluzione delle controversie alternativo alla giustizia ordinaria, rapido, efficace ed economico attraverso: 1) la **Mediazione**; 2) l'**Arbitrato**.

- 1) La **Mediazione**, finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali, è disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 che ha introdotto l'obbligatorietà del tentativo di mediazione in alcune materie - tra le quali i contratti bancari, finanziari e assicurativi - prima di rivolgersi al giudice ordinario. La mediazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un professionista indipendente e imparziale, il mediatore, il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il mediatore non è un giudice ma l'eventuale accordo raggiunto ha un valore vincolante per le parti e può essere omologato dal Tribunale diventando così titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo si può richiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di mediazione. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l'intervento di un arbitro oppure ricorrere al giudice.

Il Conciliatore BancarioFinanziario è un "Organismo di Mediazione", iscritto all'apposito elenco dei mediatori tenuto ai sensi di legge dal Ministero della Giustizia, che si avvale di propri mediatori presenti in molte Regioni d'Italia. La Mediazione ha costi contenuti e si conclude in breve tempo, al massimo entro tre mesi. I prezzi sono rapportati al valore della controversia e se durante il primo incontro le parti decidono di porre termine al tentativo di conciliazione, l'Organismo non percepisce le spese di mediazione.

Il procedimento di Mediazione può essere esperito, con l'assistenza di un avvocato, anche presso un altro organismo iscritto nell'apposito elenco di cui sopra.

- 2) L'**Arbitrato** è una procedura diretta a concludere 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 possono stabilire (sia attraverso la clausola compromissoria inserita nel contratto, sia di comune accordo) di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere in merito alla controversia.
- Il Conciliatore BancarioFinanziario ha istituito al proprio interno la "Camera Arbitrale" che si avvale di professionisti esperti in materia bancaria, finanziaria e societaria, presenti sul territorio nazionale. L'Arbitrato è disciplinato dallo specifico Regolamento della Camera Arbitrale e le parti (sia nella clausola compromissoria che di comune accordo) possono nominare un Arbitro unico o un Collegio Arbitrale.

Per maggiori informazioni si rimanda al sito www.conciliatorebancario.it

4. Le autorità e le loro competenze

Le Autorità di controllo che esercitano la vigilanza sugli intermediari bancari e finanziari per profili diversi di competenza sono:

Per i servizi di investimento CONSOB

www.consob.it

Per i servizi bancari e finanziari

www.bancaditalia.it

Per i servizi assicurativi

www.ivass.it

Per i fondi pensione

www.covip.it

Per l'attività svolta da agenti e mediatori creditizi

www.organismo-am.it

Per la concorrenza e pratiche commerciali scorrette

www.agcm.it

Per il trattamento e la protezione dei dati personali

www.garanteprivacy.it