

## AVVISO AL PUBBLICO

### UFFICIO RECLAMI, ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO, ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF) E CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO

#### UFFICIO RECLAMI

Si informa la Clientela che questo Intermediario Finanziario aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)-sottoscritto in sede di Associazione "Conciliatore BancarioFinanziario" e all'Arbitro Bancario Finanziario nel quadro di una serie di iniziative volte a migliorare il grado di informazione ed il livello di tutela della Clientela nell'ambito dei rapporti che la stessa intrattiene con gli enti creditizi.

Di conseguenza presso l'Intermediario Finanziario opera un **Ufficio Reclami** per l'esame dei reclami presentati da tutta la Clientela per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti ed aventi ad oggetto rilievi circa il modo in cui sono stati gestiti operazioni e/o servizi.

**I Clienti interessati potranno proporre al predetto Ufficio, il cui indirizzo è ITALCREDI S.p.A. - Ufficio Reclami – Corso Buenos Aires, 79 – 20124 – Milano (MI), apposito reclamo, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o in via informatica, ovvero attraverso consegna allo sportello con cui vengono intrattenuti i rapporti, che ne rilascerà ricevuta.**

**L'Ufficio Reclami evaderà la richiesta entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo** (60 giorni se il reclamo è relativo a servizi di investimento e 45 giorni se il reclamo è relativo all'attività di intermediazione assicurativa), dandone comunicazione scritta al Cliente, indicando anche i tempi tecnici entro i quali l'Intermediario Finanziario si impegna a provvedere alla sistemazione della questione ove il reclamo sia ritenuto fondato.

#### ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

E' un sistema stragiudiziale che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide – in pochi mesi – chi ha ragione e chi ha torto. La Banca d'Italia fornisce i mezzi per il suo funzionamento.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con l' Intermediario Finanziario. Le decisioni sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta, il suo inadempimento è reso pubblico.

**Può decidere per tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, come ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali, fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro e senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.**

Non può decidere controversie che riguardano servizi e attività di investimento quali la compravendita di azioni o obbligazioni, ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza del sistema di conciliazione e arbitrato della Consob. Non può inoltre decidere su controversie già all'esame di un giudice, di un arbitro o di un conciliatore o su controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine.

**Per presentare il ricorso basta compilare un modulo, disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), in Banca d'Italia o presso gli intermediari e versare un contributo spese di 20 euro, che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto.**

E' possibile consultare la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario presso le Filiali della Banca d'Italia e le dipendenze di banche e intermediari finanziari.

#### ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

Si informa che è attivo- in sede di Conciliatore BancarioFinanziario – l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), organismo collegiale composto da cinque membri che esprime giudizi sulle controversie insorte fra Banche e Clienti.

All'ACF possono rivolgersi i Clienti per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui è tenuta la Banca nei suoi rapporti con i Clienti nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

L'accesso all'ACF è del tutto gratuito per il Cliente.

Potranno essere sottoposte all'ACF le controversie fino ad un importo richiesto di 500.000,00 euro.

Il ricorso all'ACF deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, qualora il reclamo sia stato presentato prima della data di avvio dell'operatività dell'Organismo, entro un anno dal 09/01/2017. Non sono previsti limiti temporali riferiti ai fatti dai quali derivano le controversie sottoponibili alla cognizione dell'ACF.

Per l'invio e la gestione del ricorso è prevista una procedura on-line: le indicazioni sono contenute nell'apposita "Guida pratica sull'ACF" presente sul sito internet [www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie](http://www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie); per coloro che hanno minor dimestichezza con gli strumenti informatici e che non intendono avvalersi del supporto di procuratori o associazioni di consumatori, sarà possibile, per i primi due anni, inviare i ricorsi in formato cartaceo; la procedura procederà successivamente in via telematica.

La procedura consente sia all'investitore, sia all'intermediario di rappresentare le proprie ragioni, assicurando quindi il pieno contraddittorio tra le parti e si conclude con una decisione dell'Arbitro, il quale, nel caso accolga in tutto o in parte il ricorso dell'investitore, stabilirà le regole che avrebbero dovuto trovare applicazione nel rapporto tra intermediario e investitore, eventualmente anche indicando il diritto di quest'ultimo a ottenere il risarcimento del danno.

Ricevuto il ricorso, gli intermediari, entro il termine di 30 giorni, possono presentare (anche per il tramite delle associazioni di categoria cui aderiscono nel periodo transitorio dei primi due anni), le proprie controdeduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente il rapporto controverso. E' prevista, inoltre, la possibilità per ambedue le parti di presentare repliche entro 15 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni o delle deduzioni integrative.

Il Collegio emette la decisione sulla controversia entro 90 giorni dal completamento del fascicolo, indicando, in caso di accoglimento totale o parziale della domanda, il termine entro il quale l'intermediario deve ottemperare (in mancanza di tale indicazione il termine è di 3° giorni dalla ricezione della decisione).

La decisione del collegio non è vincolante per l'investitore che può comunque ricorrere all'autorità giudiziaria.

### CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

***Il servizio consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta. Il regolamento della procedura è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario.***

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo. Per attivare la procedura l'interessato presenta un'istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario – il cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario – versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: Via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186, ROMA. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al Conciliatore Bancario successivamente alla nomina del Conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità – che il Conciliatore Bancario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti – è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento.

Le procedure di conciliazione – che si concludono entro termini prestabiliti indicati nel regolamento – possono essere di due tipi:

a) Previste dalla legge che ha riformato il processo societario (d.lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'Art. 1 del richiamato d.lgs. n. 5/2003 (in termini generici si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario ha costituito – ai sensi di legge – un "organismo di conciliazione" che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nel Registro di detti "organismi" tenuto dallo stesso Ministero.

Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale – una volta omologato dal Tribunale – ha valore di titolo esecutivo;

b) Informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione – che non è assoggettata alle previsioni del d.lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici – si tenta di risolvere la controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto.

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia se ne ricorrono i presupposti, un arbitro (o un collegio arbitrale).

Sito internet del Conciliatore Bancario: [www.conciliatoreBancario.it](http://www.conciliatoreBancario.it).