

Informativa su reclami, modalità di presentazione e ricorso a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie -versione **marzo 2017**

La BCC di Flumeri Società Cooperativa pone la massima attenzione alla soddisfazione della propria clientela ed all'ascolto delle sue esigenze.

Nel caso in cui un cliente non rimanga soddisfatto della soluzione/risposta ad un problema da parte del personale della BCC di Flumeri Soc. Coop. è possibile presentare un formale reclamo all'apposito UFFICIO RECLAMI della Banca, che ha stabilito specifiche regole e procedure interne per accogliere e gestire suggerimenti e reclami.

**La presentazione di un reclamo deve avvenire in forma scritta**, per posta ordinaria/fax o in via informatica (e-mail) all'indirizzo sotto riportato, ovvero consegnandolo direttamente allo sportello della BCC di Flumeri Soc. Coop. presso il quale è intrattenuto il rapporto.

La Bcc di Flumeri Soc. Coop. mette a disposizione sul proprio sito internet e presso gli sportelli un modulo che può essere eventualmente utilizzato per la presentazione del reclamo.

I reclami ricevuti vengono successivamente inoltrati, laddove non pervenuti direttamente, all'Ufficio Reclami della banca, che provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute, fornendo una risposta al cliente entro il termine di **30 giorni in caso di reclami relativi a prodotti/servizi bancari, 60 giorni in caso di reclami relativi ai servizi di investimento, 45 giorni in caso di reclami relativi alla violazione da parte della Banca degli obblighi nei confronti di contraenti polizze assicurative**, cui essa è tenuta in quanto intermediario di prodotti assicurativi. I suddetti obblighi cui la Banca è tenuta come intermediario assicurativo sono riepilogati nell'Allegato 7B del Provvedimento IVASS n. 46/2016, affisso in filiale. L'Ufficio Reclami della Banca può fornire la risposta per posta ordinaria, posta elettronica e/o posta elettronica certificata, indipendentemente dalla modalità con la quale il cliente ha presentato il reclamo. Per i reclami presentati direttamente allo sportello l'addetto che riceve il reclamo rilascia al cliente un attestato di ricezione.

**A fronte di lamentele circa il prodotto assicurativo** (es. liquidazione polizza, mancata rendicontazione, etc) il cliente deve inviare il reclamo direttamente alla Compagnia di Assicurazione, agli indirizzi indicati nel contratto di polizza sottoscritto.

Di seguito si riportano i recapiti ai quali indirizzare i reclami:

Informativa su reclami, modalità di presentazione e ricorso a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie -versione **marzo 2017**

Per posta ordinaria:

Ufficio Reclami

BCC di Flumeri Società Cooperativa

Via Olivieri, snc 83040 Flumeri (AV)

Per posta elettronica:

[bcc@bccflumeri.it](mailto:bcc@bccflumeri.it)

Per posta elettronica certificata:

[bccflumeri@actalispec.it](mailto:bccflumeri@actalispec.it)

Se il cliente non riceve risposta entro i termini previsti:

- 30 giorni per i prodotti/servizi bancari
- 60 giorni per i servizi di investimento
- 45 giorni per i prodotti assicurativi

ovvero se non è soddisfatto della risposta, può ricercare una soluzione alternativa della controversia.

In riferimento ai reclami per i prodotti assicurativi, se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta dalla Banca (ovvero dalla Compagnia Assicurativa) entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'intermediario o dall'impresa preponente. Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito [http://www.ivass.it/ivass/cms/docs/F4923/guida\\_reclami.pdf](http://www.ivass.it/ivass/cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf) ovvero la Guida ai Reclami IVASS disponibile presso il locali della Banca.

Al fine di ricercare una soluzione alternativa alla controversia la BCC di Flumeri Soc. Coop. aderisce ai seguenti sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie:

Informativa su reclami, modalità di presentazione e ricorso a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie -versione **marzo 2017**

**In caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari si può ricorrere a:**

## **I. Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un organo indipendente costituito ai sensi dell'articolo 128-bis del Testo Unico Bancario (TUB) e rappresenta un nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari relative ad **operazioni e servizi bancari e finanziari (con esclusione dei servizi e delle attività di investimento)**. Le controversie in materia di bonifici transfrontalieri possono essere sottoposte all'ABF.

Per la Banca l'adesione all'ABF è obbligatoria.

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie:

1. relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007
2. che comportino la richiesta di una somma di denaro, quale risarcimento, se tale importo è superiore a 100.000 euro.

Possono essere sottoposte all'ABF anche tutte le controversie aventi ad oggetto reclami assicurativi attinenti gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative.

Possono essere sottoposte all'ABF tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto cui si riferiscono.

Il ricorso all'ABF è definito "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice, che spesso invece comporta procedure complesse e anche molto lunghe.

Con il ricorso all'ABF il cliente **ottiene una decisione riguardo alla controversia sollevata**. Infatti, **l'ABF decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto**. È un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato.

Informativa su reclami, modalità di presentazione e ricorso a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie -versione **marzo 2017**

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice, ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario può essere presentato **solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario**, presentando a essi un reclamo e purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario. Se il cliente non rimane soddisfatto neanche delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario, può comunque rivolgersi al giudice.

- ❖ Per maggiori informazioni e dettagli sull'Arbitro Bancario **Finanziario**, si rimanda al sito Internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), all'interno del quale sono reperibili:
- ❖ Disposizioni emanate da Banca d'Italia in tema di sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie;
- ❖ La Guida al ricorso all'ABF;
- ❖ Il modulo di ricorso all'ABF e le relative istruzioni per la compilazione.

Tali documenti sono disponibili, unitamente alla presente informativa, anche presso ogni filiale.

**In caso di controversie inerenti i servizi di investimento si può ricorrere a:**

## **II. Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)**

L'arbitro per le controversie finanziarie (ACF) istituito presso la Consob - operativo dal 9 gennaio 2017 è un organismo costituito per la risoluzione extragiudiziale delle controversie finanziarie caratterizzato dalla natura decisoria della procedura in tempi predefiniti, che possa più efficacemente assolvere alle esigenze di tutela degli investitori.

**Il cliente ricorre all'ACF quando**, a fronte di una controversia avente ad oggetto:  
a) i servizi di investimento (compravendita di azioni, obbligazioni, titoli di stato, fondi comuni, polizze finanziarie, gestioni patrimoniali, etc); b) rapporti contrattuali aventi ad

Informativa su reclami, modalità di presentazione e ricorso a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie -versione **marzo 2017**

oggetto le polizze relative ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, **desidera che un organo terzo, alternativo alla Magistratura, assuma una decisione in merito.** L'ACF tratta i reclami della clientela delle banche e degli intermediari finanziari relativi a rapporti aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e degli intermediari assicurativi per rapporti contrattuali aventi ad oggetto le polizze relative ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005. L'istituzione dell'ACF è un'iniziativa di autoregolamentazione del sistema bancario.

**Il ricorso potrà essere presentato all'ACF, solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca,** purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro (9 gennaio 2017), entro un anno da tale data e purché l'importo del risarcimento del danno non superi i **500.000,00 euro.**

Le modalità di predisposizione ed invio del ricorso da parte dell'investitore sono rese note sul sito *web* dell'Arbitro ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)). Per i primi due anni dall'avvio dell'operatività dell'Arbitro (fino al 9.1.2019), la Consob ha stabilito che gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori ovvero di un procuratore, possono presentare il ricorso all'Arbitro e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito *web* dell'Arbitro.

Si precisa che il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'Arbitro è **irrinunciabile** ed è **sempre esercitabile** anche nell'ipotesi che siano presenti nei contratti clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale.

Per maggiori informazioni e dettagli sull'ACF, è disponibile il sito internet [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)), all'interno del quale sono reperibili:

- ❖ Disposizioni emanate dalla Consob in tema di sistemi stragiudiziali di risoluzione



Regolamento di  
attuazione dell'art. 2

delle controversie finanziarie

- ❖ La Guida al ricorso all'ACF;

Informativa su reclami, modalità di presentazione e ricorso a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie –versione **marzo 2017**



Guida pratica al  
ricorso.pdf

- ❖ Il modulo di ricorso all'ACF e le relative istruzioni per la compilazione



Modulo  
ricorso.docm

## II. Conciliatore Bancario e Finanziario

Anche in assenza di preventivo reclamo, ovvero laddove il cliente abbia presentato reclamo e non sia rimasto soddisfatto, in alternativa al ricorso all'ABF e al ricorso all'ACF, il cliente può attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare **un accordo con la Banca**.

In questo caso il cliente deve ricorrere all'organismo di mediazione bancaria costituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie, assicurative e societarie ADR – cui la Bcc di Flumeri Soc. Coop. ha aderito.

La banca stessa può, di sua iniziativa, promuovere una conciliazione con il cliente, ricorrendo al Conciliatore Bancario e Finanziario.

- ❖ Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) – sezione Mediazione, all'interno del quale è disponibile:
  - il Regolamento per la procedura di Mediazione;
  - Il modulo per l'inoltro dell'istanza; l'inoltro dell'istanza di mediazione può avvenire anche on line collegandosi al sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) sezione Mediazione.

N.B. Il cliente che intenda rivolgersi al giudice deve preventivamente ricorrere all'ABF ovvero al Conciliatore Bancario per la mediazione, pena l'improcedibilità della relativa domanda.