

### PREMESSA

Banca di Cesena pone il Cliente al centro delle proprie attività e la soddisfazione dei nostri Clienti è per noi obiettivo quotidiano.

### OBIETTIVI

La procedura descritta nel presente documento assicura una sollecita trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio appositamente costituito.

Essa inoltre garantisce l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza. Si costituisce pertanto una virtuosa circolarità organizzativa che dal tessuto connettivo delle modalità e responsabilità definite per la gestione dei reclami generi l'input per porre rimedio alle situazioni denunciate ed eviti il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei clienti. Così operando si intende:

- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- assicurare massima cura alla funzione di gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la clientela e in definitiva per contenere i rischi legali e di reputazione.

### PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI

La Banca di Cesena, per la tutela della propria clientela, stabilisce la gestione accentrata dei reclami e la affida all'Unità Ispettorato, di seguito denominato ai fini della normativa, **Ufficio Reclami**.

#### Principi di carattere generale

La Banca, attribuisce all'Ufficio Reclami - Servizio organizzativo appositamente costituito per la trattazione dei reclami - la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne e esterne.

Per reclamo si intende "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione".

#### Ufficio Reclami

Sul piano del miglioramento del grado di informazione dei clienti e della tutela dei loro diritti, l'Ufficio Reclami viene investito del compito di risolvere le eventuali controversie al fine anche di salvaguardare il patrimonio aziendale dai danni derivanti da una soccombenza giudiziale ovvero dai danni reputazionali.

Questa specifica Unità Operativa è indipendente ed autonoma rispetto alle funzioni della banca preposte alla commercializzazione dei servizi; il nominativo del responsabile dell'U.R. è comunicato tempestivamente alla Banca d'Italia così come l'indirizzo della struttura, un riferimento telefonico e di fax e di posta elettronica.

Il personale preposto alla gestione dei reclami deve essere adeguatamente formato in relazione ai propri compiti.

#### Riferimenti

<b>Unità Operativa:</b>	<b>Unità Ispettorato</b>
<b>Responsabile:</b>	rag. Mauro Casadei
<b>Indirizzo di posta elettronica per invio reclami e/o richieste:</b>	<b><i>reclami@bancadicesena.bcc.it</i></b>
<b>Indirizzo postale per inviare lettere:</b>	<b>Ufficio Reclami</b> Viale Bovio, 76 47521 Cesena (FC)
<b>Tel.</b>	<b>0547 618111</b>
<b>Fax</b>	<b>0547 618219</b>

L'Ufficio Reclami è destinatario dei reclami e svolge i relativi adempimenti come dettagliato nel prosieguo. L'Ufficio Reclami è la struttura alla quale tutta la clientela (privati, imprenditori e società) può inviare reclami di qualsiasi natura eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con gli addetti allo sportello si è concluso con un nulla di fatto.

L'Ufficio preposto valuta i reclami pervenuti, verificando anzitutto se la questione sottoposta dal cliente rientra in fattispecie analoghe a quelle già decise e considera le soluzioni adottate in tali casi.

L'U.R. è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema.

### **Forme di inoltro del reclamo**

Il cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con la banca e può presentare reclamo mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente alla Filiale o inoltrata a mezzo posta, fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ai riferimenti sopra.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

Ai fini della presente normativa sono escluse le doglianze attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al D. Lgs. 196/03 (Codice Privacy);
- le richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy;
- le frodi attuate nei confronti dei clienti possessori di Carta di Credito della Banca, qualora la trattazione si svolga nell'ambito dell'applicazione delle clausole contrattuali e non comporti rilievi del cliente circa la gestione dell'operazione o la modalità dell'applicazione delle clausole stesse.

## **DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'**

### **1.1. Ricezione del Reclamo**

Il reclamo può pervenire a qualsiasi Unità Operativa della Banca ovvero direttamente all'Ufficio reclami.

### **1.2. Ricezione del Reclamo in Banca – Apposizione della data di arrivo**

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti, (i tempi massimi di risposta non devono comunque superare i giorni indicati al successivo paragrafo 3.5) è necessario che tutti i reclami pervenuti in Banca, siano consegnati, tempestivamente e preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, all'Ufficio Reclami.

Qualora una qualsiasi struttura della Banca riceva un reclamo non di specifica competenza, deve consegnarlo (per il tramite del Servizio protocollo dell'Unità Segreteria Generale) in originale, tempestivamente e preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, all'Ufficio Reclami conservandone copia presso il Responsabile dell'Unità Operativa ricevente.

Il reclamo ricevuto da qualsiasi Unità Operativa della Banca o presentato direttamente all'Ufficio Reclami, viene protocollato da quest'ultima struttura, per l'apposizione della data di arrivo, e quindi registrato nel Registro Reclami.

### **1.3. Registrazione del Reclamo**

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione dell'apposito "Registro reclami"; in tale registro si annotano:

**1.** dati del cliente:

**2.** Dati della controversia:

**3.** Data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente.

Il "Registro reclami", è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna verso la Banca d'Italia.

### **1.4. Istruttoria e gestione del Reclamo**

L'Ufficio Reclami, compie la propria valutazione del singolo caso in maniera autonoma.

Esso avvia immediatamente l'attività di istruttoria del reclamo e, per l'esame più approfondito della doglianza, può richiedere alle altre strutture organizzative, competenti per materia, tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria.

In particolare, per i reclami relativi ad operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della nuova Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD" (Direttiva 2007/64/CE), l'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che la Banca ha rispettato quanto indicato nel D.lgs. di recepimento della citata Direttiva,

producendo **un'adeguata informativa** per descrivere il corretto completamento di tutto il ciclo di lavorazione.

Dopo aver ricevuto a stretto giro tale documentazione, e tutte le informazioni del caso, l'addetto dell'Ufficio Reclami analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata e valuta le questioni di merito (legali/contabili...) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al cliente. Inoltre, qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, l'Ufficio può richiedere parere scritto "specialistico" non vincolante al Servizio Legale Contenzioso o ad altra Unità Operativa competente.

### **1.5. Tempi di risposta al Cliente**

Il reclamo deve avere una risposta scritta entro i giorni indicati di seguito che decorrono dalla data di ricezione/consegna dello stesso:

- **30** giorni in materia di bonifici transfrontalieri (art.4, comma 3 Delibera CICR n. 275 del 29.7.2008) ;
- **30** giorni per i reclami inerenti i servizi bancari e finanziari (art.4, comma 3 Delibera CICR n. 275 del 29.7.2008) ;
- **90** giorni per i reclami riguardanti i servizi di investimento di cui al regolamento congiunto Banca d'Italia e Consob. (l'art.17, comma 1 prevede: "*Le modalità e i tempi di trattazione dei reclami sono preventivamente comunicate ai clienti*" – L'informativa precontrattuale consegnata ai clienti prima di usufruire dei servizi di investimento, in tema "reclami" recita: "*Per la risoluzione di controversie derivanti dai servizi di investimento prestati, il cliente può rivolgersi all'Ufficio reclami della Banca e, in caso di mancato accoglimento del reclamo entro 90 giorni, all'Ombudsman-Giuri bancario*").

## **RISPOSTA AL CLIENTE**

L'Ufficio Reclami deve:

- Predisporre lettera di risposta al cliente;
- verificare che la risposta avvenga entro i termini previsti dalla normativa (Cfr. paragrafo 4.5);
- registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso;
- archiviare in appositi dossier la documentazione attinente la pratica.

Contenuto minimo delle risposte:

- se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta deve contenere le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme stragiudiziale delle controversie.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante.

## **RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'intermediario egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

In particolare, sia nel caso di mancata risposta nei tempi previsti (cfr. paragrafo 4.5) sia nel caso in cui ritenga la risposta non soddisfacente il cliente può presentare ricorso a:

### **1.6. Arbitro Bancario e Finanziario**

L'Arbitro Bancario Finanziario è un organismo indipendente e imparziale suddiviso in tre collegi (Milano, Roma, Napoli) supportati da segreterie tecniche presso le Sedi della Banca d'Italia. Il ricorso può essere inviato/presentato direttamente alla segreteria tecnica del collegio competente (per la nostra zona di attività, quello di Milano all'indirizzo : ABF Segreteria tecnica del Collegio di Milano Via Cordusio, 5 - 20123 Milano Telefono: 02 724241) o a qualunque Filiale della Banca d'Italia esclusivamente utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposti ricorsi a reclami relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari nonché a quelli in materia di bonifici transfrontalieri. Sono esclusi i ricorsi a reclami attinenti ai servizi e alle attività di investimento.

Nella tabella che segue sono riepilogate, in forma sintetica, le principali modalità relative ai ricorsi.

A CHI RIVOLGERSI	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Arbitro Bancario e Finanziario</b> Segreteria tecnica del Collegio di Milano - Via Cordusio, 5 - 20123 Milano Telefono: 02 724241</li> <li>■ qualunque Filiale della Banca d'Italia</li> </ul>
COMPETENZE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, con l'esclusione dei servizi di investimento;</li> <li>■ Controversie in materia di bonifici transfrontalieri, fermo restando quanto previsto dal D.M. 13 dicembre 2001, n. 456, emanato in attuazione del d.lgs. 28 luglio 2000, n. 253</li> </ul>
PRESENTAZIONE DEL RICORSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ È necessario che il cliente abbia presentato un reclamo all'Ufficio Reclami della banca. Se insoddisfatto e/o la risposta non perviene nei termini (30 g.) il cliente può presentare ricorso al Collegio competente esclusivamente utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF (<a href="http://www.arbitrobancariofinanziario.it">www.arbitrobancariofinanziario.it</a>) e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.</li> </ul>
ESITO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La decisione viene resa dal Collegio entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine per la presentazione delle stesse.</li> <li>■ La decisione, corredata della relativa motivazione, è comunicata dalla segreteria tecnica alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia.</li> <li>■ Resta ferma la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.</li> <li>■ La segreteria tecnica, qualora consti che l'intermediario non abbia adempiuto alla decisione, rende pubblica l'inadempienza</li> </ul>
LIMITI	<p><b>Non possono essere sottoposte all'ABF controversie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ che rivestono un valore non superiore a 100.000 euro.</li> <li>■ relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007.</li> <li>■ già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione</li> </ul>
SPESE PER LE PARTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La procedura è gratuita per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro.</li> <li>■ Se il Collegio accoglie, in tutto o in parte, il ricorso, l'intermediario dovrà rimborsare i 20 euro al cliente e versare a ABF 200 euro per contributo spese procedura.</li> </ul>

### 1.7. Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie –ADR (Alternative Dispute Resolution).

È una associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni tra gli intermediari bancari e finanziari e la loro clientela, mettendo a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie, senza ricorrere alla magistratura. I servizi offerti sono: 1) Conciliazione; 2) Ombudsman - Giurì bancario; 3) Arbitrato.

#### **Ombudsman - Giurì bancario**

Il Servizio Ombudsman - Giurì bancario è un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche, dopo aver presentato reclamo presso l' "Ufficio Reclami" della propria banca.

Dal 15 ottobre 2009 la competenza dell'Ombudsman è limitata alle controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettate al titolo VI del Testo Unico Bancario e ai reclami in materia di bonifici transfrontalieri.

Se è richiesto un risarcimento del danno, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000 (€ 50.000 se trattasi di bonifico transfrontaliero). Non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria. Facile e chiara la procedura per ricorrere. Il cliente deve innanzitutto rivolgersi all'Ufficio Reclami della banca, che nel termine previsto dalla stessa dovrà far sapere se accoglie o meno il reclamo.

In appello il cliente può ricorrere entro un anno all'Ombudsman, che deve decidere entro 90 giorni, termine che può essere prolungato per avere documentazione necessaria alla decisione.

Il ricorso all'Ombudsman – totalmente gratuito - non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, o un collegio arbitrale, mentre la decisione del Giurì Bancario è vincolante per la banca e per l'intermediario finanziario.

Nella tabella che segue sono riepilogate, in forma sintetica, le principali modalità relative ai ricorsi.

A CHI RIVOLGERSI	<b>Ombudsman – Giurì Bancario</b> Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma
COMPETENZE	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettate al titolo VI del Testo Unico Bancario;</li> <li>■ Controversie in materia di bonifici transfrontalieri, fermo restando quanto previsto dal D.M. 13 dicembre 2001, n. 456, emanato in attuazione del d.lgs. 28 luglio 2000, n. 253</li> </ul>
PRESENTAZIONE DEL RICORSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ È necessario che il cliente abbia presentato un reclamo all'Ufficio Reclami della banca. Se insoddisfatto e/o la risposta non perviene nei termini (90 g. per servizi investimento – 30 gg. per bonifici transfrontalieri) il cliente può presentare ricorso utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario – Ombudsman (<a href="http://www.conciliatorebancario.it">www.conciliatorebancario.it</a>).</li> </ul>
ESITO DELLA PROCEDURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La decisione dell'Ombudsman è motivata; essa deve essere resa entro 90 giorni (60 gg. per bonifici transfrontalieri) dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per l'intermediario.</li> <li>■ La decisione è comunicata alle parti a cura della Segreteria per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.</li> <li>■ 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</li> </ul>
LIMITI	<p><b>Non possono essere sottoposte all'ABF controversie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ che rivestono un valore non superiore a 100.000 euro (euro 50.000 se riguardanti bonifici transfrontalieri).</li> <li>■ i servizi e le attività di investimento oggetto di reclamo non siano stati posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.</li> <li>■ già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione</li> </ul>
SPESE PER LE PARTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La procedura è gratuita</li> </ul>

### Conciliazione

Il Servizio Conciliazione è **usufruibile dalla clientela, anche senza il preventivo inoltro alla banca di un reclamo**, e può riguardare controversie relative sia ad operazioni e servizi bancari e finanziari sia in materia di servizi e attività di investimento.

La Conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il conciliatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Nella conciliazione disciplinata dalla legge (ossia che viene svolta attraverso gli "organismi di conciliazione") l'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

### Arbitrato

Il Servizio Arbitrato è una procedura diretta a chiudere 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

stabiliscono di sottoporli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia. Possono essere sottoposte al giudizio arbitrale tutte le controversie insorte, o che dovessero insorgere, tra intermediari bancari e la clientela, quando tale possibilità sia contrattualmente prevista da una convenzione arbitrale (compromesso o clausola compromissoria). **Al momento la Banca non ha ritenuto inserire tale possibilità nei propri contratti** per cui la procedura è attivabile solo attraverso concorde decisione - sottoscritta da banca e cliente - di deferire la controversia ad arbitrato presso la Camera Arbitrale.

**Per maggiori dettagli sull'operatività dei singoli servizi si invita alla consultazione del sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o a rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario – Via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 Roma (tel. 06.674.821).**

\*\*\*