

1. PREMESSA

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

2. 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.

3. 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".

4. 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

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

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.

5. 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.

6. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'

Ricezione del Reclamo

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

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.

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.

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.

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-Giurì 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.

7. SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso la Banca ritenesse di non accogliere il reclamo dovrà rispondere per iscritto precisando le ragioni della sua decisione. In tal caso, o se non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti, o se comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice il Cliente potrà rivolgersi

1) in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): se il fatto contestato è successivo alla data dell'1.1.2007, nel limite di - 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al paragrafo successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria;
- oppure, per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria e anche in assenza di preventivo reclamo:
 - al **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, Iscritto al n. 3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca;
 - ovvero – previo accordo fra le parti (Cliente e Banca) - a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

2) in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:

- all'**Ombudsman-Giurì Bancario**: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di euro 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- oppure, per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria e anche in assenza di preventivo reclamo:
 - al **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, Iscritto al n. 3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca;

- alla **Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob**, per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. Il ricorso alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al paragrafo successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria
- ovvero – previo accordo fra le parti (Cliente e Banca) - a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.
