

INFORMATIVA SINTETICA SULLE PROCEDURE DI RECLAMO E SULLA COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE¹

Da diversi anni la nostra Banca aderisce **all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami della clientela e dell'Ombudsman-Giurì Bancario**. Il Regolamento di tale Accordo prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice, fermo restando il diritto del cliente di investire della controversia, in qualunque momento, un organismo conciliativo o un collegio arbitrale o l'Autorità Giudiziaria, quest'ultima dopo aver effettuato un tentativo di mediazione innanzi ad uno degli Organismi iscritti nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia, secondo quanto introdotto dal D.Lgs. 28/2010, in vigore dal 20 marzo 2011.

La procedura di reclamo è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman-Giurì Bancario.

La banca inoltre ha aderito **all'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR Conciliatore BancarioFinanziario** (Organismo di conciliazione bancaria iscritto al n. 3 del registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione a norma dell'art. 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n.5 nonché Organismo iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia a.s. del D.lgs. 28/2010) con sede in via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186 Roma – tel. 06/676481 - e-mail associazione@conciliatorebancario.it, che gestisce l'Ombudsman-Giurì Bancario, la conciliazione e l'arbitrato.

La banca ha inoltre aderito **all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie introdotto e gestito da Banca d'Italia che può essere utilizzato dalla clientela per decisioni su controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, con l'esclusione dei servizi di investimento ed accessori, qualora il cliente non sia stato soddisfatto dall'esito del reclamo presentato all'Ufficio Reclami della banca o non abbia avuto risposta entro trenta giorni.

L'ambito di applicazione riguarda le controversie di tutta la clientela, relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009 (fino al 30 giugno 2012 la data di riferimento è il 1° gennaio 2007), fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro, senza limiti di importo, in tutti gli altri casi, purchè la controversia non sia già all'esame di un giudice, di un arbitro o di un conciliatore.

La procedura è gratuita per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro che verrà rimborsato dall'intermediario qualora il ricorso sia accolto in tutto o in parte.

UFFICIO RECLAMI DELLA CASSA DI RISPARMIO

La nostra banca già dal 1993 ha istituito un Ufficio Reclami per l'esame di qualsiasi contestazione alla banca di un suo comportamento o omissione presentata in forma scritta dalla clientela, purchè chiaramente identificabile, con l'obiettivo di rafforzare il reciproco rapporto di fiducia.

Il cliente potrà rivolgersi al predetto Ufficio, il cui indirizzo è

**Ufficio Reclami della
CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SpA
Via Cassa di Risparmio n. 12
39100 Bolzano**

¹ Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e i servizi bancari sia i servizi di investimento.

qualora non sia stato possibile risolvere eventuali problemi attraverso le nostre Filiali o il consulente personale, tramite:

- posta ordinaria o consegna personale presso l'unità dove intrattiene i rapporti
- e-mail, compilando un modulo messo a disposizione sul nostro sito internet www.caribz.it, sotto la voce "Contatto".

L'Ufficio Reclami evaderà la richiesta entro il termine di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento il predetto termine è, invece, di 90 giorni.

Un reclamo scritto inerente il "FONDO PENSIONI PER IL PERSONALE DELLA CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA", può essere inoltrato dagli iscritti al Fondo all'Ufficio Reclami, secondo le modalità sopra definite e verrà evaso entro il termine di 45 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Nel caso in cui l'iscritto al Fondo deleghi un soggetto terzo (es. legale) a presentare il reclamo occorre fornire anche le generalità del terzo e copia della delega conferita affinché il reclamo possa essere trattato.

Qualora il reclamo sia ritenuto fondato, nella lettera di risposta saranno indicate le iniziative che la banca si impegna ad assumere per sistemare la questione ed i tempi tecnici entro i quali realizzarle.

Nel caso di reclamo ritenuto infondato nella lettera di risposta saranno indicate le motivazioni del rigetto nonché le informazioni circa la possibilità di adire forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

Qualora il cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Reclami per controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari, con esclusione dei servizi di investimento ed accessori (perché non ha avuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero, perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla banca) può presentare un ricorso all'ABF:

- compilando un modulo, disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, in Banca d'Italia o presso gli intermediari,
- versando un contributo spese di 20 euro, che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto.

Il ricorso può essere spedito ad una Filiale della Banca d'Italia o alla segreteria tecnica del Collegio competente per zona geografica al seguente indirizzo:

Segreteria tecnica del Collegio di Milano via Cordusio, 5 20123 MILANO Tel. 02 72424246 Fax 02 72424472 E-mail: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it PEC: milano@pec.bancaditalia.it	Segreteria tecnica del Collegio di Roma via Venti Settembre, 97/e 00187 ROMA Tel. 06 47929235 Fax 06 479294208 E-mail: roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it PEC: romasede@pec.bancaditalia.it	Segreteria tecnica del Collegio di Napoli via Miguel Cervantes, 71 80133 NAPOLI Tel. 081 7975350 Fax 081 7975355 E-mail: napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it PEC: napoli@pec.bancaditalia.it
---	--	--

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

Se il cliente o la banca non rimane soddisfatto delle decisioni dell'ABF, può comunque rivolgersi al giudice, senza dover ricorrere ad un ulteriore procedimento di mediazione.

OMBUDSMAN GIURÌ BANCARIO CON SEDE A ROMA

Qualora il cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Reclami per controversie inerenti i servizi e le attività di investimento o accessori e le altre tipologie di operazioni esclusi i servizi bancari e finanziari e credito al consumo (perché non ha avuto risposta nei termini previsti, perché la risposta non sia stata favorevole per il cliente, in tutto o in parte, ovvero perché all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione nei termini indicati dalla banca) può presentare un ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario con sede a Roma, organismo collegiale composto da 5 membri, il cui indirizzo è

OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO

**Via delle Botteghe Oscure 54
00186 ROMA**

e-mail associazione@conciliatorebancario.it

Il ricorso all'Ombudsman-Giurì bancario va presentato entro un anno dalla presentazione del reclamo mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata per posta ordinaria oppure utilizzando strumenti informatici (indirizzo e-mail:

segreteria@ombudsmanbancario.it), allegando ogni altra notizia e documento utile. L'Ombudsman-Giurì bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al cliente.

L'invio del reclamo, come anche quello del ricorso all'Ombudsman-Giurì bancario, comporta l'accettazione del Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento disponibile sul sito della banca.

Le controversie per cui è competente l'Ombudsman-Giurì bancario sono quelle che hanno ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono o siano quantificabili per un valore non superiore a € 100.000.

La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento, con sospensione dei termini in caso di richiesta di integrazione della documentazione e comunque per l'intero mese di agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno, ed è vincolante solo per la banca e non per il cliente.

ULTERIORI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN AMBITO BANCARIO E FINANZIARIO

Sono inoltre previsti ulteriori sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie in ambito bancario e finanziario, quali:

- la mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie, in particolare dei contratti assicurativi, bancari e finanziari, introdotta dal D.lgs. 28/2010 ed in vigore del 20 marzo 2011, presso un Organismo di mediazione iscritto nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia (www.giustizia.it), obbligatoria prima di rivolgersi ad un giudice;
- la conciliazione bancaria presso il Conciliatore BancarioFinanziario, Organismo iscritto nel Registro del Ministero della Giustizia, (www.conciliatorebancario.it) indirizzo e-mail associazione@conciliatorebancario.it per tutte le materie attinenti l'operatività degli intermediari. Il campo di applicazione soggettivo riguarda tutta la clientela.

La procedura di conciliazione può essere avviata su iniziativa della clientela o dell'intermediario tramite la presentazione di un'istanza al Conciliatore Bancario Finanziario.

- la Camera di Conciliazione presso la Consob (www.camera-consob.it) per tutte le controversie in materia di servizi di investimento insorte per la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza. Il campo di applicazione soggettivo riguarda gli investitori (esclusi gli investitori professionali e le controparti qualificate), che possono avviare la procedura di conciliazione. L'adesione degli intermediari alla procedura è volontaria.
- la Commissione di Vigilanza sui fondi pensione - COVIP (www.covip.it) per esposti inerenti il "Fondo Pensioni per il personale della Cassa di Risparmio S.p.A.", da parte degli iscritti al Fondo.