



REGOLAMENTO UFFICIO RECLAMI

Approvato dal Consiglio di Amministrazione

con Delibera n. 17 del 9 novembre 2010

REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI

Premesso

- che nel 1993 l'A.B.I ha promosso presso le aziende di credito un accordo diretto alla istituzione di un Ufficio centralizzato dell'Ombudsman Giurì Bancario;
- che, in applicazione di detto accordo, le Bcc hanno provveduto alla costituzione di un Ufficio Reclami, con preposto un responsabile al quale debbono essere diretti i Reclami della clientela prima di effettuare il ricorso all'Ombudsman Giurì Bancario;
- che tra le strutture della categoria si è convenuto di disciplinare il funzionamento dell'Ufficio Reclami prevedendo che i Reclami indirizzati dalla clientela all'Ufficio Reclami siano prontamente trasmessi dal responsabile dell'Ufficio alla Federazione territoriale competente, la quale emette un proprio giudizio su ciascun reclamo presentato e, in caso di accoglimento del reclamo, fornisce indicazioni alla banca in merito alle iniziative da intraprendere;
- che, in data 15 febbraio 2010, la Banca d'Italia ha aggiornato le disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, emanate in data 18 giugno 2009 in attuazione della delibera CICR del 29 luglio 2008, con le quali è stato istituito l'Arbitro Bancario Finanziario – ABF e prevista l'adesione obbligatoria a quest'ultimo da parte degli intermediari;
- che l'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario si affianca e non si sostituisce a quella dell'Ombudsman che, per esplicita previsione delle vigenti Disposizioni di Vigilanza, a partire dall'entrata in vigore del nuovo ABF, cessa la propria attività relativamente alle materie di competenza dell'ABF e prosegue a gestire le sole controversie inerenti i servizi di investimento;
- che, coerentemente con le disposizioni già vigenti in materia di Ombudsman Giurì Bancario, il titolo VI delle nuove disposizioni in materia di ABF ha previsto che gli intermediari siano tenuti a dotarsi di adeguate strutture organizzative e procedure interne, istituendo un ufficio Reclami o individuando un responsabile della funzione di gestione dei Reclami della clientela;
- che la Banca d'Italia, con l'emanazione delle successive disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancarie finanziari, datate 29 luglio 2009 ed aggiornate il 15 febbraio 2010, ha stabilito alla Sez. XI i requisiti organizzativi che gli intermediari sono tenuti a predisporre nella gestione dei Reclami;
- che le Bcc intendono dare al funzionamento di detto Ufficio Reclami una organizzazione articolata, mediante il ricorso alla collaborazione delle strutture di categoria sia nelle materie di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario, sia nelle materie attualmente di competenza dell'Ombudsman Giurì Bancario; si precisa che la suddetta collaborazione è relativa a questioni inerenti l'interpretazione di disposizioni normative e contrattuali, mentre le controversie riguardanti aspetti puramente economici (es. applicazione di tassi e valute) possono essere decise direttamente dall'Ufficio Reclami costituito presso la Bcc.

TUTTO CIÒ PREMESSO

Tra le Bcc Associate e la Federazione Campana delle Banche di Credito Cooperativo (di seguito Federazione) si è convenuto di disciplinare come segue il funzionamento dell'Ufficio Reclami.

Art. 1 - Ufficio Reclami – Le Bcc hanno provveduto alla costituzione di un Ufficio Reclami - preponendovi la Funzione Risk Controlling - finalizzato alla ricezione, alla trasmissione, alla registrazione ed al riscontro amministrativo dei Reclami avanzati dalla clientela della Bcc. I Reclami sono esaminati dalla funzione legale presso la Federazione secondo quanto disciplinato al successivo art. 3.

Art. 2 - Forma del reclamo – I Reclami, indirizzati gratuitamente dalla clientela all'Ufficio Reclami della banca tramite posta ordinaria e/o fax e/o posta elettronica, dovranno, preferibilmente, essere formalizzati mediante l'apposito modello messo a disposizione presso le filiali della Bcc e gratuitamente scaricabile dal sito internet della banca stessa. In ogni caso dovranno evidenziare, in maniera non equivoca, la natura di reclamo attribuita alla comunicazione stessa e relativa alla contestazione di un comportamento od omissione della Bcc.

Art. 3 – Collaborazione con la Federazione Campana delle BCC – I Reclami vengono prontamente, e comunque entro il termine di 7 giorni dal loro ricevimento, trasmessi dal Responsabile preposto all'Ufficio Reclami alla Federazione, unitamente a tutta la documentazione necessaria per l'esame del reclamo medesimo. L'eventuale documentazione aggiuntiva o gli ulteriori chiarimenti che venissero richiesti dalla Federazione sono forniti dalla Banca nel più breve tempo possibile, anche mediante accesso diretto di esponenti della Federazione stessa presso la Bcc interessata.

Art. 4 – Esame dei Reclami – La Federazione provvede all'esame dei singoli Reclami, acquisendo tutta la documentazione utile e gli elementi ritenuti a tal fine necessari, e a trasmettere alla Banca, mediante apposita relazione scritta per ciascun reclamo presentato, il proprio giudizio.

Art. 5 – Giudizio – La relazione di cui all'art. 4 viene trasmessa dalla Federazione alla Banca almeno 4 giorni prima della scadenza del termine di 30 giorni dalla ricezione da parte della Banca del reclamo di cui si tratta, al fine di consentire il riscontro al cliente nei termini previsti.

Art. 6 – Motivazione delle decisioni – In caso di accoglimento del reclamo, la Federazione fornisce alla Banca indicazioni specifiche sulle iniziative da intraprendere ai fini dell'accoglimento dell'istanza del cliente e sulla tempistica di massima per la realizzazione delle predette iniziative. Se il reclamo viene ritenuto infondato la Federazione fornisce una illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità del cliente di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Art. 7 – Ricorso all’ABF o Ombudsman Giurì Bancario – Nel caso in cui il cliente ricorra all’ABF o all’Ombudsman Giurì Bancario, la Bcc si riserva la facoltà di richiedere alla Federazione supporto nella predisposizione delle controdeduzioni all’ABF o della memoria da inviare all’Ombudsman Giurì Bancario, previa valutazione degli argomenti posti alla base del ricorso medesimo.

Art. 8 – Registrazione – L’Ufficio Reclami della Banca provvede alla registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato sul Registro Reclami e cura la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull’attività di gestione dei Reclami trattati.

Art. 9 — Aggiornamento – L’Ufficio Reclami presso la Banca ed il personale addetto all’esame dei Reclami ed all’emissione dei relativi pronunciamenti presso la Federazione si mantengono costantemente aggiornati in merito agli orientamenti seguiti dall’organo decidente, attraverso la consultazione dell’archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato sul sito internet dell’ABF, ai sensi della Sez. IV, par. 2 delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari del 15 febbraio 2010.

Art. 10 – Precedenti – L’Ufficio Reclami presso la Banca ed il personale addetto all’esame dei Reclami ed all’emissione dei relativi pronunciamenti presso la Federazione valutano i Reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Art. 11 – Collaborazione – La Banca è tenuta a collaborare con prontezza e disponibilità con la Federazione ai fini dell’espletamento delle attività di cui al presente Regolamento ed è altresì tenuta a conformarsi al giudizio espresso dalla Federazione in merito ai singoli Reclami ad essa inoltrati.

Art. 12 – Pubblicità – La Banca, consapevole della opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i Reclami da essa presentati saranno esaminati, provvede a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima del sistema di cui al presente Regolamento.