

## **PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Per eventuali contestazioni relative a comportamenti o omissioni della banca inerenti operazioni o servizi di natura sia bancaria che finanziaria o servizi e attività di investimento e/o le relative trattative, ciascun Cliente può presentare un reclamo in forma scritta all'Ufficio Reclami di Mediocredito Centrale S.p.A., con sede in Viale America, n. 351 – 00144-Roma - Fax 06 47912784, mail: [sectionlegalebanca@mcc.it](mailto:sectionlegalebanca@mcc.it); PEC: [reclami@postacertificata.mcc.it](mailto:reclami@postacertificata.mcc.it).

L'Ufficio Reclami di Mediocredito Centrale evade la richiesta tenendo conto delle indicazioni del Cliente in merito al canale di comunicazione prescelto per l'invio della risposta:

- (i) entro il termine di 30 giorni dalla data della ricezione del reclamo se lo stesso è relativo ad operazioni o servizi bancari;
- (ii) entro il termine di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo se lo stesso è relativo a prestazioni dei servizi di pagamento (esecuzione e condizioni dei bonifici, etc.);
- (iii) entro il termine di 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo se lo stesso è relativo a servizi di investimento.

Nel caso in cui la banca accolga il reclamo del Cliente, la stessa deve comunicare le iniziative che intende assumere e i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere. Il Cliente – qualora, a seguito della presentazione di un reclamo, sia rimasto insoddisfatto dell'esito, oppure non abbia ricevuto una risposta nei termini previsti – prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, potrà esperire i rimedi di seguito previsti.

### **A. IN CASO DI CONTROVERSIE RELATIVE AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI E SERVIZI DI PAGAMENTO**

#### **RICORRERE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO – ABF – RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Il Cliente che a seguito della presentazione di un reclamo sia rimasto insoddisfatto oppure non abbia avuto riscontro nei termini previsti può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):

- (i) se l'operazione o il comportamento contestato è successivo al 1° gennaio 2009;
- (ii) nel limite di Euro 100.000 se la richiesta ha a oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo;
- (iii) senza limiti di importo se la richiesta ha a oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà; se non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca;
- (iv) se la controversia non sia già sottoposta all'autorità giudiziaria, o per la quale non sia pendente un procedimento esecutivo o di ingiunzione, o non sia rimessa a decisione arbitrale ovvero non sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione promosso dal Cliente o al quale questo abbia aderito (in caso di fallimento di una procedura conciliativa è tuttavia possibile esperire il ricorso anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi).

Il ricorso all'ABF - che deve avere ad oggetto la medesima contestazione del reclamo ed essere sottoscritto dal Cliente - può essere presentato, per conto dello stesso, da un'associazione di categoria alla quale il Cliente medesimo aderisca ovvero da altro soggetto munito di procura, conferita anche nel ricorso.

Il ricorso è presentato tramite il portale accessibile dal sito internet dell'ABF ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) e redatto secondo le istruzioni pubblicate sul sito stesso. Fino al 30 giugno 2019, sarà possibile presentare il ricorso anche in modalità cartacea nei soli casi indicati sul sito internet dell'ABF. Il ricorso prevede il contributo di 20 euro per le spese della procedura, che verrà rimborsato dall'intermediario in caso accoglimento del ricorso.

Per ulteriori informazioni, il Cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), richiedere informazioni alle filiali della Banca d'Italia oppure alla banca.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

Il ricorso all'ABF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie (vedi punto C) costituisce condizione di procedibilità per ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

### **B. IN CASO DI CONTROVERSIE INERENTI A SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO**

#### **RICORRERE ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE – ACF – RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Le controversie che hanno ad oggetto la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'ambito della prestazione di servizi o attività di investimento sono sottoposte alla valutazione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

L'ACF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo presso la Consob. Il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile (anche in presenza di clausole di devoluzione delle

controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale).

Il Cliente che a seguito della presentazione di un reclamo sia rimasto insoddisfatto oppure non abbia avuto riscontro nei termini previsti (60 giorni) può presentare ricorso all'ACF:

- (i) nel limite di Euro 500.000 se la richiesta ha a oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo;
- (ii) qualora non sia decorso più di un anno dalla data di presentazione del reclamo alla banca, ovvero, se il reclamo sia stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'attività svolta dall'ACF, entro un anno da tale data;
- (iii) qualora sugli stessi fatti oggetto non siano in corso altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie - che deve avere ad oggetto la medesima contestazione del reclamo ed essere sottoscritto dal Cliente - può essere presentato, per conto dello stesso, da un'associazione di categoria alla quale il Cliente medesimo aderisca ovvero da altro soggetto munito di procura, conferita anche nel ricorso.

Il ricorso è presentato tramite il portale accessibile dal sito internet dell'ACF ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)) e redatto secondo le istruzioni pubblicate sul sito stesso. Il ricorso è gratuito.

Per ulteriori informazioni, il Cliente può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it) oppure chiedere alla banca.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

Il ricorso all'ACF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie (vedi punto C) costituisce condizione di procedibilità per ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

## **C. IN CASO DI CONTROVERSIE RELATIVE AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI, SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO E SERVIZI DI PAGAMENTO**

### **PROCEDURA DI MEDIAZIONE - RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Il Cliente, anche qualora non abbia presentato preventivo reclamo, può contestare il comportamento, attivo o omissivo della banca, facendo ricorso all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia ([https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_25.page](https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_25.page)), come previsto dall'art. 5, comma 1 bis, del D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, come successivamente modificato e integrato.

La relativa procedura non si conclude con un giudizio, ma viene espletato da parte di un terzo indipendente (*i.e.*, i mediatori dell'Organismo prescelto) un tentativo di conciliazione il cui esito (favorevole o meno) è esplicitato in un verbale. L'accordo eventualmente raggiunto in sede di mediazione è vincolante per le parti e – su richiesta di parte – lo stesso può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo.

Resta ferma la facoltà delle parti di ricorrere all'Autorità Giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario ovvero altro organismo di mediazione, costituiscono, per la Banca e/o per il Cliente, condizione di procedibilità per ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

#### DOCUMENTI UTILI:

- Presentare ricorso all'ABF (<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/guide-e-moduli/abf-in-parole-semplificati.pdf>)
- Guida all'utilizzo del portale ABF (<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html>)
- Presentare ricorso all'ACF (<https://www.acf.consob.it/ricorso/quando-come-fare-ricorso>)
- Guida all'utilizzo della procedure per proporre ricorso all'ACF (<https://www.acf.consob.it/documents/20184/0/Guida+per+il+investitore/5a372ce9-1efc-4552-ab22-32448daea298>)