



***PROCEDURA GESTIONE RECLAMI***

**Aggiornamento C.d.A. del 27.11.2020**

**INDICE DEI CONTENUTI**

1. Ambito di applicazione
2. Normativa di riferimento
3. Obiettivi
4. Principi di carattere generale e definizioni
5. Informativa al pubblico: reclami e ricorsi
6. Identificazione del Reclamo
7. Forme di inoltro del reclamo
8. Descrizione delle fasi e delle responsabilità
  - 8.1. ricezione del reclamo – apposizione della data di arrivo
  - 8.2. registrazione del reclamo
9. Istruttoria del reclamo
10. Risposta al cliente
11. Reportistica dei reclami trattati
12. Controlli
13. Riapertura del reclamo e sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie

**Allegati:**

- 1 - NOTA TECNICA SULLE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA IN MATERIA DI ABF

## 1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura di seguito riportata recepisce le indicazioni normative della Banca d'Italia, contenute nelle Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (Sez. XI, par. 3), per come modificate dal provvedimento della Banca d'Italia del 19.03.2019 entrato in vigore a far data da 01.10.2020 a seguito della pubblicazione delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari del 12.08.2020 e descrive gli adempimenti indispensabili che il Confidi deve adottare per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti e accrescere la sensibilità aziendale.

Ai fini della presente normativa sono esclusi i reclami attinenti:

- ✓ il trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 101/2018;
- ✓ le richieste di cui al capo III - Disposizioni in materia di diritti dell'interessato - del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy.

La presente Procedura dà attuazione alla "Policy per la gestione dei reclami" adottata dal CDA.

## 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- T.U.B. Titolo VI "Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti";
- Deliberazione del CICR del 29 luglio 2008 n° 275 in materia di disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela per come modificata con decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – presidente del CICR, n. 127 del 10.07.2020;
- Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" Banca d'Italia, 29 luglio 2009, (di seguito anche "Disposizioni"), per come modificate dal provvedimento Banca d'Italia del 19.03.2019;
- Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" Banca d'Italia, 13 novembre 2012, nuove disposizioni del 12 agosto 2020.<sup>1</sup>

## 3. OBIETTIVI

La procedura in esame 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, in maniera da istruire i reclami in maniera equa ed individuare e attenuare i conflitti di interesse.

Così operando si intende:

---

<sup>1</sup> Il nuovo limite di competenza temporale previsto alla sezione I, paragrafo 4, delle disposizioni, per cui non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla proposizione del ricorso, si applicherà a partire dal 1° ottobre 2022. Fino a tale data, potranno continuare ad essere sottoposte all'ABF le controversie relative a operazioni o comportamenti non anteriori al 1° gennaio 2009.

- ✓ mantenere rapporti corretti e trasparenti con i soci;
- ✓ 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 i soci e in definitiva per contenere i rischi legali e di reputazione.

#### 4. PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI

Di seguito vengono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e riportate alcune definizioni utili per la comprensione della procedura stessa.

##### ***Principi generali***

La procedura si basa sui seguenti principi:

**tracciabilità:** il reclamo deve essere sempre registrato;

**tempestività:** Il Confidi garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 60 giorni dalla ricezione del reclamo ordinario.

**trasparenza:** devono sempre essere rese note al socio le modalità con cui presentare il reclamo al Confidi e i suoi diritti; deve essere inoltre garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sulla attività di gestione dei reclami che viene annualmente pubblicata;

**chiarezza:** nelle risposte indirizzate alla clientela occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta dal Confidi;

**correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta del Confidi è improntata alla massima correttezza nei confronti del socio;

**conoscenza:** il Confidi assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;

**gratuità:** il Confidi garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami ed agli eventuali call center.

##### ***Definizioni***

Per **reclamo** si intende ogni atto con cui il socio, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (tramite posta ordinaria o con altro mezzo) ed anche con altre metodologie al Confidi un suo comportamento o un'omissione.

**L'Ufficio Reclami** è la struttura alla quale tutti i soci possono inviare reclami di qualsiasi natura eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con gli addetti agli uffici territoriali si è concluso con un nulla di fatto e svolge i relativi adempimenti come dettagliato nel prosieguo.

Sul piano del miglioramento del grado di informazione dei soci 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 da eventuali danni reputazionali.

Inoltre, le informazioni ricavabili dai reclami possono risultare utili alle funzioni aziendali, infatti, tali riscontri possono mettere in evidenza l'esistenza di margini di miglioramento nella fase istruttoria o in qualsiasi altra attività svolta dall'azienda.

Questa specifica unità organizzativa è indipendente ed autonoma rispetto alle funzioni del Confidi preposte alla commercializzazione dei servizi; il nominativo del responsabile dell'U.R. è comunicato tempestivamente

alla Banca d'Italia così come l'indirizzo, il riferimento telefonico e / o di fax e di posta elettronica a cui rivolgersi.

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

Per **Socio** si intende la persona fisica o la persona giuridica titolare del rapporto giuridico connesso al servizio prestato nel cui ambito si è manifestata l'operazione e/o la lamentela che ha originato il reclamo ma anche coloro che entrino in relazione con l'intermediario in virtù di un suo particolare obbligo di protezione.

Per **Arbitrato Bancario/Finanziario (ABF)** si intende un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che non ha natura conciliativa, in quanto, a differenza della conciliazione, non mira al raggiungimento di un accordo tra le parti sulla base di un'eventuale proposta formulata da un terzo (conciliatore). Ha caratteristica di organismo imparziale, avente il compito di risolvere una questione insorta tra cliente ed intermediario attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante. La competenza dell'ABF è limitata alle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Per **registro reclami** si intende lo strumento elettronico in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna.

## 5. INFORMATIVA AL PUBBLICO: RECLAMI E RICORSI

Il Regolamento disciplina i criteri da seguire e le attività da svolgere al fine di cogliere ogni esigenza del cliente nel caso di insoddisfazione e/o conflittualità. Altresì, nel caso in cui non sia possibile comporre il reclamo internamente o in maniera soddisfacente per il cliente, l'intermediario deve assicurare al cliente la possibilità di ricorrere alla risoluzione stragiudiziale delle controversie. In particolare, le Disposizioni<sup>2</sup> prescrivono di fornire alla clientela adeguata informativa in merito alle procedure di ricorso, richiamando nella documentazione di Trasparenza il diritto del cliente di adire all'ABF.

L'aggiornamento della documentazione per la gestione dei reclami (nello specifico, rendiconto sull'attività di gestione dei reclami e modulo di reclamo) è curato dall'ufficio Reclami, mentre la responsabilità sulla fruibilità dell'informazione al pubblico è attribuita all'area IT di concerto con la direzione aziendale che, al riguardo, vigila sul rispetto dei seguenti adempimenti:

- a) in tutte le sedi di Confidare aperte al pubblico, esposizione dei "Fogli informativi" e possibilità di trattenerne copia da parte della clientela, in cui sono illustrate le procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie eventualmente a disposizione del cliente e le modalità per accedervi. In particolare deve essere indicato il diritto del cliente di potersi rivolgere all'Ufficio Reclami e di adire all'ABF, specificando le informazioni necessarie per contattare i medesimi (indirizzi, numeri di telefono, sito internet, indirizzo di posta elettronica) oltre che l'indicazione dell'indirizzo PEC di Confidare cui il cliente possa indirizzare un eventuale ricorso all'ABF (in alternativa all'invio di lettera raccomandata A.R.);

---

<sup>2</sup> "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", Sezione VII, paragrafo 3.

b) messa a disposizione della clientela e mantenimento dell'apposita Guida, redatta sulla base dello schema di Banca d'Italia, contenente anche i necessari riferimenti all'accesso ai meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell'articolo 128-bis del TUB (ABF);

c) nel sito web di Confidare, in apposita sezione dedicata alla Trasparenza ed ai Reclami:

- ✓ predisposizione e mantenimento dei suddetti documenti;
- ✓ indicazione e mantenimento delle informazioni attraverso le quali consentire alla clientela di indirizzare i reclami nei confronti di Confidare (indirizzi e relativi numeri telefonici, numeri di fax, casella di posta elettronica non certificata: [ufficio.reclami@Confidare.com](mailto:ufficio.reclami@Confidare.com));
- ✓ indicazione e mantenimento della PEC, strumento alternativo alla lettera raccomandata A.R., attraverso la quale consentire alla clientela, attraverso la segreteria tecnica ovvero attraverso le filiali della Banca d'Italia che hanno ricevuto il ricorso, di indirizzare a Confidare l'eventuale ricorso inoltrato all'ABF al seguente indirizzo: [a.rischi@pec.confidare.it](mailto:a.rischi@pec.confidare.it). e predisposizione del link al sito web dell'ABF (<http://www.arbitrobancariofinanziario.it>);

d) nel caso di impiego di "tecniche di comunicazioni a distanza", pubblicazione sul sito web di Confidare e di eventuali soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi finanziari della "Guida" e dei "Fogli informativi" relativi alle operazioni e ai servizi offerti;

e) su richiesta del Responsabile dei Reclami, pubblicazione annuale sul sito web di Confidare, medesima sezione, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con le relative informazioni; a tale proposito il responsabile Reclami ha a disposizione il registro reclami in formato Excel.

E' fatto obbligo ai responsabili di tutti gli uffici aperti al pubblico, di sede e territoriali, per quanto rientri nell'ambito delle loro competenze, di controllare sempre che sia eseguito il corretto adempimento delle disposizioni indicate nelle lettere a) e b), approvvigionandosi del relativo materiale ove necessario.

## 6. IDENTIFICAZIONE DEL RECLAMO

Le Disposizioni definiscono "reclamo", ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) a Confidare un comportamento o un'omissione<sup>3</sup>. Non sono pertanto qualificati come reclami le telefonate della clientela. Principi essenziali del reclamo sono:

- a) forma scritta;
- b) contestazione di un comportamento o di un'omissione della Società;
- c) estensione dell'oggetto alle materie inerenti i rapporti contrattuali intercorrenti fra Società e cliente.

Per la presentazione del reclamo scritto, come meglio specificato al paragrafo 7, la società ammette la forma di lettera o atto unilaterale sottoscritto dal cliente ed eventualmente anche da chi lo rappresenta, inoltrato mediante:

- a) posta ordinaria;
- b) raccomandata A.R.;
- c) posta elettronica certificata;
- d) posta elettronica ordinaria;

<sup>3</sup> Disposizioni, Sezione I, paragrafo 3 "definizioni".

- d) fax;
- e) consegna manuale al personale a contatto con la clientela.

Per uniformare i criteri di gestione dei reclami con quelli che sanciscono l'ambito di applicazione dei ricorsi all'ABF, Confidare tratterà come "reclami" le richieste della clientela connotate dai requisiti di ammissibilità dei ricorsi all'ABF, così come illustrati nella Sezione I, par. 4 delle Disposizioni. In altri termini, solo ciò che può essere oggetto di ricorso all'ABF è qualificato come "reclamo" ai sensi della presente Procedura.

In particolare saranno ammissibili come RECLAMI tutte le controversie aventi ad oggetto:

- ✓ l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono;
- ✓ se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro. Si ribadisce tuttavia che non sussistono limiti di importo se la richiesta ha per oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà.
- ✓ anche le trattative precontrattuali, che possono dar luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di un contratto;
- ✓ operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009.<sup>4</sup>

Tutte le richieste che non presentino i predetti requisiti non potranno essere gestite secondo le disposizioni del presente Regolamento ma dovranno essere trattate direttamente dall'Ufficio Reclami con il coinvolgimento del Responsabile funzione di Conformità.

Possono essere oggetto di reclamo soltanto le richieste della clientela afferenti questioni e problematiche relative a operazioni e servizi finanziari che la Società eroga nell'esercizio della propria attività.

Si riproducono in nota – per facilità di controllo – le disposizioni in tema di ambito di applicazione oggettivo dei ricorsi all'ABF (cfr. Disposizioni, Sez. I, paragrafo 4)<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Vedi nota 1

<sup>5</sup> All'Arbitro Bancario Finanziario **possono essere sottoposte dai clienti controversie** relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58.

All'ABF **possono essere sottoposte tutte le controversie** aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF **a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro**.

**Sono escluse** dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati (ad esempio, quelle riguardanti eventuali vizi del bene concesso in leasing o fornito mediante operazioni di credito al consumo; quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di factoring).

**Non possono essere sottoposte all'ABF** controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009 (Vedi nota 1).

**Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti** a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, salvo i ricorsi proposti entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comm 1-*bis* e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. Anche in questi casi, resta fermo l'ambito della cognizione dell'ABF definito dalle presenti disposizioni.

L'ABF non può conoscere controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione. Non possono altresì essere proposti ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito (4). **Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile** in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso – fermo restando quanto previsto dall'art. 5, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 – il

## 7. FORME DI INOLTRO RECLAMO

Ferma restando la gratuità per il socio dell'interazione con il personale addetto alla gestione dei reclami, come già anticipato al precedente paragrafo 6, il socio<sup>6</sup> può presentare reclamo, in forma scritta, mediante:

a) posta ordinaria, raccomandata a/r o consegna manuale al seguente indirizzo:

Ufficio Reclami – Confidare S.c.p.A.

(Via Arcivescovado n. 1, 10121 Torino);

b) posta elettronica al seguente indirizzo [ufficio.reclami@confidare.it](mailto:ufficio.reclami@confidare.it);

c) posta elettronica certificata al seguente indirizzo [a.rischi@pec.confidare.it](mailto:a.rischi@pec.confidare.it);

d) fax al seguente numero: 011 5178019

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diversa dalla precedente, saranno considerati pervenuti all'Ufficio Reclami nel momento in cui siano ad esso recapitati e/o comunicati dal soggetto che li abbia ricevuti.

## 8. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- Ricezione del Reclamo → v. par. 8.1
- Registrazione nel Registro Reclami → v. par. 8.2
- Istruttoria del Reclamo → v. par 9
- Risoluzione del Reclamo → v. par. 10

### 8.1. RICEZIONE DEL RECLAMO – APPOSIZIONE DELLA DATA DI ARRIVO

Il reclamo deve pervenire all'Ufficio Reclami secondo quanto previsto al paragrafo precedente, vale a dire in forma scritta, mediante posta ordinaria, raccomandata a/r, posta elettronica ordinaria o certificata e fax agli indirizzi illustrati, e contenere, in particolare, gli estremi del ricorrente, i motivi della contestazione, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente e del suo eventuale rappresentante.

Il soggetto preposto alla gestione dei predetti mezzi di ricezione, pervenuto il reclamo, dovrà prontamente:

- apporvi la data di ricezione;
- trasmetterlo all'Ufficio Reclami.

L'iter sopra descritto dovrà essere seguito anche qualora il reclamo pervenisse con modalità diverse da quelle indicate al paragrafo 7 e sopra illustrate. In tutti i casi il termine di 60 giorni entro il quale andranno completati gli adempimenti previsti dalla normativa decorrerà dalla data di ricezione apposta dal soggetto ricevente il reclamo.

### 8.2. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

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

1. dati del cliente:

a. nome e cognome/denominazione;

---

ricorso può essere proposto entro il termine di 12 mesi dal fallimento della procedura conciliativa, indipendentemente dalla data di presentazione del reclamo.

<sup>6</sup> Persona fisica o persona giuridica. L'individuazione del soggetto deve essere ricondotta alla titolarità del rapporto giuridico connesso al servizio prestato nel cui ambito si è manifestata l'operazione e/o la lamentela che ha originato il reclamo.



- b. data e luogo di nascita/natura del soggetto;
  - c. domicilio di residenza/ sede legale;
  - d. e – mail;
  - e. categoria di appartenenza (consumatore – cliente al dettaglio – clientela ordinaria);
  - f. numero identificativo anagrafica.
2. dati dell'eventuale rappresentante delegato dal cliente, previa acquisizione del documento identificativo dello stesso e dell'atto da cui risulti la delega conferita
3. Dati della controversia:
- a. tipologia del rapporto a cui si riferisce la controversia;
  - b. natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni);
  - c. eventuale documentazione di supporto presentata dal cliente.
4. Data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente.

Il "Registro reclami", è uno strumento elettronico 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.

L'addetto dell'U.R., una volta ricevuto il reclamo e registratolo con le modalità fin qui illustrate, provvede a confermare al socio l'avvenuta ricezione del reclamo, informarlo circa le relative modalità di trattazione e presentare la documentazione al Responsabile dell'Ufficio per l'avvio della relativa istruttoria.

Gli estremi della comunicazione invitata al socio vengono riportati nel registro reclami allo scopo di assicurare ed archiviare le informazioni sullo stato di lavorazione dei singoli reclami e del rispetto dei tempi stabiliti dalle procedure.

## 9. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

### 9. ISTRUTTORIA DELL'UFFICIO RECLAMI

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

Esso avvia immediatamente l'attività di istruttoria del reclamo e, per l'esame più approfondito dello stesso, può dare tempestiva segnalazione alle strutture commerciali che intrattengono il rapporto con il cliente, richiedendo tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria o coordinarsi e collaborare con le diverse Aree del Confidi, come ad esempio l'Area Amministrativa in caso di recupero documentazione contabile, ovvero l'Area Fidi per la modulistica relativa alle domande di garanzia e credito diretto. Per quelle posizioni le cui problematiche, non trovano immediata soluzione autonoma, inoltre, può rivolgersi al legale di fiducia del Confidi per la soluzione di particolari controversie.

Dopo aver ricevuto a stretto giro tale documentazione, e tutte le informazioni del caso, il Responsabile 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 socio.

In questa fase il responsabile dell'Ufficio Reclami porrà particolare attenzione agli orientamenti espressi dall'ABF su analoghe questioni, con particolare riguardo alle pronunce del Collegio di coordinamento.

## 10. RISPOSTA AL CLIENTE

Terminata l'istruttoria, il Responsabile dell'ufficio Reclami avvalendosi se nel caso della funzione Compliance predispone la risposta per il cliente, la sottoscrive, protocolla e la invia al socio.

Contenuto minimo delle risposte dovrà essere il seguente:

✓ se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta deve contenere le iniziative che il Confidi si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate. Ove necessario, l'Ufficio Reclami informa il Direttore Generale il quale si coordina con il Responsabile Amministrativo per fornire istruzioni per la disposizione di rimborsi o di pagamenti al socio reclamante di quanto eventualmente riconosciuto gli previa autorizzazione da parte dell'organo competente.

✓ se il reclamo è ritenuto infondato la risposta dovrà contenere 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 di risoluzione stragiudiziale della controversia.

Il tutto entro e non oltre i termini previsti dalla normativa di riferimento (60 giorni).<sup>7</sup>

L'Ufficio Reclami deve inoltre:

- ✓ registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso;
- ✓ archiviare in appositi dossier la documentazione attinente la pratica.

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

Dell'esito del reclamo viene data informazione alle Aree aziendali coinvolte dalla doglianza mediante archiviazione sul gestionale aziendale Openwork, all'interno dell'area definita Ufficio Reclami.

## 11. REPORTISTICA DEI RECLAMI

La procedura di gestione dei reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'interno e verso l'esterno del Confidi.

In particolare:

✓ l'Ufficio Reclami deve pubblicare annualmente sul sito internet del Confidi o – in mancanza – in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

✓ La funzione Compliance deve predisporre, annualmente per il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, una apposita relazione che illustri la situazione complessiva dei reclami ricevuti. Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e / o procedurali, in una apposita sezione della stessa relazione, verranno descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

---

<sup>7</sup> Il paragrafo 4, Sezione VII delle Disposizioni, dispone la sospensione di tutti i termini previsti dalla disciplina dei ricorsi all'ABF dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio escludendo quelli relativi alla trattazione dei reclami.

## 12. CONTROLLI

I controlli si articolano in tre specifici livelli:

1. Controlli di **primo livello**: L'addetto all'Ufficio Reclami al momento della ricezione procede a inserire la data ultima per evadere il reclamo sul calendario elettronico collegato al sistema di gestione della posta elettronica (Outlook);
2. Controlli di **secondo livello**: aventi lo scopo di verificare che le procedure interne siano adeguate a prevenire il rischio di non conformità, attività operativa ed in essere;
3. Controlli di **terzo livello**: aventi lo scopo di verificare che le procedure aziendali siano conformi alla normativa e conosciute e seguite dalle funzioni ad esso preposte.

Con riferimento ai controlli di secondo e terzo livello, si illustrano di seguito le attività proprie, rispettivamente, della Funzione Compliance e di quella di Internal Audit:

### Controlli di competenza della Funzione **Compliance**

Fatta salva l'attività di consulenza circa la conformità della risposta da inviare al cliente nella fase di risoluzione del reclamo, La Funzione Compliance effettua con periodicità almeno annuale una verifica sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate. In particolare, la Funzione di Compliance è chiamata a verificare la qualità delle risposte fornite ai reclamanti, le quali devono almeno contenere, le iniziative che il Confidi si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate, qualora il reclamo sia ritenuto fondato, mentre, se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto e le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

La Funzione Compliance verifica, inoltre, se la risposta fornita è coerente con gli orientamenti già espressi dal Confidi e/o dall'ABF su problematiche simili o fattispecie analoghe, al fine di assicurare uniformità di trattamento.

Infine, è tenuta a verificare la corretta registrazione dei reclami pervenuti e, qualora ritenuti fondati, della loro chiusura amministrativa.

Entro 60 giorni dalla fine dell'esercizio, la Funzione Compliance predispone e presenta al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, una apposita relazione che illustri l'esito di tali verifiche nonché la situazione complessiva dei reclami ricevuti tenendo conto, oltre al numero degli stessi, anche degli elementi utili per identificare i fenomeni sottostanti e le connesse criticità.

Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, in una apposita sezione della stessa relazione, vengono descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

La Funzione Compliance verifica, infine, la previsione di idonei corsi di formazione e aggiornamento per il personale preposto alla gestione dei reclami ed agli eventuali call center e la loro effettiva fruizione.

## Controlli di competenza della Funzione di **Internal Audit**

L'Internal Audit, nello svolgimento delle proprie attività di controllo, tiene in considerazione i rischi che possono derivare da un processo di gestione dei reclami inadeguato e/o non correttamente implementato da parte dei soggetti a diverso titolo coinvolti. Inoltre, l'Internal Audit esamina i reclami ricevuti, in quanto gli stessi possono rappresentare potenziali segnali di criticità dei singoli processi verificati.

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

Nel caso in cui il socio non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'intermediario, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione stragiudiziale o giudiziale della controversia e di adire l'Arbitro Bancario Finanziario<sup>8</sup>. In questo ultimo caso l'Ufficio Reclami può limitarsi all'attività di censimento di tali istanze e di raccordo con le informazioni su eventuali reclami pregressi, ovvero includere un ruolo attivo nella gestione della procedura di risoluzione delle controversie o trasferire tutto al Legale di fiducia.

---

<sup>8</sup> Si rinvia all'allegato 1 "NOTA TECNICA SULLE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA IN MATERIA DI ABF"

Allegato 1

**NOTA TECNICA SULLE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA IN MATERIA DI ABF (nuove disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, provvedimento della Banca d'Italia del 12.08.2020).**

### **Premessa**

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ha lo scopo di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari. Svolge in autonomia le proprie funzioni, di cui ha la piena ed esclusiva titolarità. Alla Banca d'Italia sono affidati compiti di carattere normativo per l'emanazione delle disposizioni applicative e di nomina dei membri dell'organo decidente, nonché lo svolgimento di alcune attività ausiliarie.

L'attività dell'ABF, quale sistema alternativo di risoluzione delle controversie, assume rilievo per il conseguimento di obiettivi di efficienza e competitività del sistema finanziario: meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela; migliorano la fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari e finanziari; costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

Le decisioni dell'ABF, che non sono delle sentenze, sono pubblicate ed integrano il più ampio quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo. Ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, e del D.L. 24 aprile 2017, n. 50 convertito con legge 21 giugno 2017, n. 96 l'esperimento della procedura dinanzi all'ABF costituisce, in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal medesimo decreto, condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa a contratti bancari e finanziari.

### **Competenza**

L'ABF è competente solo per le controversie sottoposte dai clienti in tema di operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse quelle relative ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al Titolo VI del D. Lgs. 1 settembre 1993, n.385, T.U.B. In particolare possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto a cui si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nell'ambito di competenza dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro.

Sono escluse le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati; le controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso; i ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria; i ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale o per cui sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge promosso dal ricorrente o a cui questi abbia aderito.

Si può ricorrere all'ABF in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa entro 12 mesi dalla data del fallimento stesso.

Nel caso di azione collettiva risarcitoria di cui all'articolo 140-bis del Codice del Consumo, la controversia si intende sottoposta all'autorità giudiziaria dal momento in cui il consumatore o utente aderisce all'azione

collettiva. Gli effetti della ricezione del ricorso su prescrizione e decadenza sono regolati dalle norme di legge in materia.

### **Adesione all'Arbitro Bancario e Finanziario**

Gli intermediari – fra i quali rientrano tutti i Confidi, maggiori e minori – sono tenuti ad aderire all'ABF e a uniformarsi a quanto previsto dalla delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni e dalle presenti Disposizioni.

L'adesione all'ABF costituisce una condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria e per la prestazione di servizi di pagamento ed è comunicata alla Banca d'Italia secondo le modalità indicate nelle presenti Disposizioni; quest'ultima ne valuta l'eventuale violazione nell'ambito della sua azione di controllo. Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che intendano iniziare a svolgere in Italia operazioni e servizi bancari e finanziari o a offrire servizi di pagamento in Italia effettuano la comunicazione di adesione all'ABF prima di iniziare l'attività.

Possono non aderire all'ABF gli intermediari aventi sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi purché aderiscano o siano sottoposti a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete Fin.Net promossa dalla Commissione Europea.

### **L'Organo decidente e i suoi Collegi**

Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente articolato in sette Collegi, operanti su base territoriale, che sono competenti per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio come di seguito indicato:

- Milano per le Regioni Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto;
- Torino per Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta;
- Bologna per Emilia Romagna o Toscana;
- Roma per Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, oltre che per gli Stati esteri;
- Napoli per Campania o Molise;
- Bari per Basilicata, Calabria, Puglia;
- Palermo per Sardegna o Sicilia.

A tali fini si considera il domicilio del cliente dichiarato nel ricorso e non quello del rappresentante eventualmente scelto.

Nomina e composizione del singolo Collegio

Ogni Collegio è costituito da cinque membri:

- a) il Presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia, che assumono le funzioni di Vice Presidente;
- b) un membro designato dalle associazioni degli intermediari;
- c) un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti, oltre ai componenti supplenti.

I criteri di imparzialità e di rappresentatività fissati dalla legge prevedono, secondo le indicazioni formulate dal CICR, che la composizione dei Collegi assicuri effettiva rappresentanza ai soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti. I componenti devono possedere requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza e ricevono un compenso.

Funzionamento del singolo Collegio

Ogni Collegio è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i suoi componenti. Eventuali impedimenti alla partecipazione alle riunioni sono comunicati senza ritardo alla segreteria tecnica dal

componente interessato per consentire la convocazione del sostituto. Il Presidente approva il calendario delle riunioni del Collegio predisposto dalla segreteria tecnica e assicura che la composizione dell'organo decidente sia adeguata alla tipologia delle parti coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione, verificando che siano presenti i membri designati dalle pertinenti associazioni dei clienti e degli intermediari.

### **Il Collegio di coordinamento**

Se il singolo Collegio competente per la trattazione del ricorso ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la questione sottoposta al suo esame abbia dato o possa dare luogo a orientamenti non uniformi tra i singoli Collegi, dispone che il ricorso sia esaminato e deciso da una particolare composizione dell'ABF, denominata Collegio di coordinamento. Questo organo – composto da cinque componenti estratti a sorte: i Presidenti di tre Collegi, un membro designato dalle associazioni degli intermediari e un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti – individua il principio di diritto e ne fa applicazione al caso concreto sottoposto all'esame. In attesa delle relative decisioni, i Presidenti dei Collegi territoriali dispongono il differimento della trattazione dei ricorsi pendenti sulla stessa questione oggetto di rimessione.

Qualora i singoli Collegi intendano discostarsi da una decisione presa dal Collegio di coordinamento, devono esplicitare nella motivazione della decisione le ragioni per cui ritengono che le specificità del caso concreto rendano necessaria una soluzione diversa da quella a suo tempo adottata dal Collegio di coordinamento.

### **La Conferenza dei Collegi**

Ha la finalità di accrescere la funzionalità del sistema ABF e di garantire il confronto tra i Collegi. Vi partecipano, per ciascun Collegio, il Presidente o, su sua indicazione, uno dei due Vice Presidenti e un componente designato dal Presidente. Partecipano altresì, con funzioni di coordinamento, rappresentanti della Struttura centrale della Banca d'Italia nonché, alla luce delle tematiche oggetto di trattazione, rappresentanti delle segreterie tecniche. Approfondisce le tematiche, sostanziali e procedurali, di particolare attualità o novità per i Collegi o che abbiano interesse complessivo per il sistema.

### **La struttura della Banca d'Italia a supporto dell'Arbitro Bancario e Finanziario**

È l'apparato istituito presso le sedi periferiche e l'Amministrazione centrale della Banca d'Italia, che ha il compito di sostenere in modo fattivo e costante l'attività dell'Organo decidente in ambito periferico e centrale. È costituito dalla segreteria tecnica e dalla struttura centrale di coordinamento.

### **I costi**

Il contributo alle spese della procedura

Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo di 20 euro per contributo alle spese della procedura; il ricorso deve essere corredato, a pena di inammissibilità, dalla documentazione attestante l'avvenuto pagamento.

Il Collegio, qualora accolga il ricorso in tutto o in parte, prevede che l'intermediario:

- a) rimborsi al ricorrente il contributo versato, salvo quanto disposto per il caso di fallimento della proposta del Presidente di soluzione anticipata della lite;
- b) versi un importo pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura, salvi i casi in cui il contributo è determinato in misura agevolata o maggiorata.

La Banca d'Italia può rivedere la misura di questi importi alla luce dell'esperienza applicativa dell'ABF. Il versamento dei contributi alle spese della procedura è effettuato secondo modalità pubblicate sul sito

internet dell'ABF. L'inosservanza da parte dell'intermediario delle previsioni di cui alle lettere a) e b) costituisce inadempimento della decisione del Collegio.

### **Procedimento e decisione**

Avvio del procedimento: reclamo e ricorso

Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario.

Il reclamo è effettuato secondo le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari. Inoltre le procedure interne adottate dall'intermediario devono assicurare che l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami:

- si mantenga costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei Collegi pubblicato su internet;
- valuti 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.

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI T.U.B., può presentare ricorso all'ABF, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato o di altro professionista.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario: il mancato rispetto di tale termine può essere rilevato anche d'ufficio; resta ferma la possibilità di presentare un nuovo reclamo.

Il ricorso, che deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo, è predisposto e trasmesso secondo le modalità indicate sul sito internet dell'ABF. Il mancato rispetto delle modalità di predisposizione e invio del ricorso ne impedisce la trattazione. Il ricorso è trasmesso tempestivamente all'intermediario.

Entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione l'intermediario trasmette alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo. Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica.

Entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale.

L'intermediario può a sua volta trasmettere una memoria di controreplica entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle repliche del ricorrente. Resta comunque preclusa la possibilità di proporre ulteriori eccezioni processuali e di merito relative alle circostanze, già esposte nell'atto introduttivo, che non siano state oggetto di contestazione nelle controdeduzioni. Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controrepliche sono trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di 15 giorni, alla predetta associazione, che provvede a sua volta ad inoltrarle alla segreteria tecnica entro il termine perentorio di 5 giorni dalla ricezione. Il ruolo svolto dalle associazioni di categoria dei clienti o degli intermediari nell'ambito della procedura di ricorso può consistere in un controllo di completezza e regolarità formale della documentazione da presentare e in una funzione di raccordo con la segreteria tecnica; le associazioni dei clienti possono, inoltre, fornire assistenza agli aderenti nella redazione del ricorso; sono in ogni caso escluse valutazioni inerenti il merito della controversia o volte a prospettare i possibili contenuti della decisione del Collegio.



A seguito della ricezione delle controdeduzioni, repliche e controrepliche, o una volta che siano scaduti i termini per la relativa presentazione, la segreteria tecnica comunica tempestivamente alle parti la data in cui il fascicolo del ricorso si considera completo. Da tale data decorre il termine di 90 giorni per la comunicazione dell'esito della controversia, anche tramite il dispositivo della pronuncia.

#### Svolgimento della procedura

La segreteria tecnica, nel caso in cui il ricorso sia incompleto ai fini della valutazione dell'ammissibilità da parte del Presidente, chiede al ricorrente le necessarie integrazioni, che dovranno essere prodotte entro il termine perentorio di 10 giorni. Il Presidente, a cui il ricorso è stato trasmesso dalla segreteria tecnica, ove rilevi la manifesta inammissibilità del ricorso o la mancata produzione nel termine previsto dei documenti richiesti, lo dichiara inammissibile entro 21 giorni dalla data di protocollo del ricorso o dalla data di trasmissione delle integrazioni documentali richieste o dalla scadenza del termine di 10 giorni concesso al ricorrente per la trasmissione di queste; la segreteria tecnica cura le conseguenti comunicazioni alle parti.

La segreteria tecnica territorialmente competente cura gli adempimenti. Il Collegio, incluso quello di coordinamento, ha il potere di richiedere ulteriori elementi istruttori alle parti. Il Collegio di coordinamento può inoltre, in relazione alla rilevanza della questione, chiedere alle parti di presentare ulteriori memorie, anche con il supporto delle associazioni di categoria.

Nei casi in cui sulla questione oggetto del ricorso esista un consolidato orientamento dei Collegi che comporti l'accoglimento della domanda, il Presidente, visti gli atti, se non sottopone la controversia al Collegio, può:

- se l'orientamento comporta l'accoglimento integrale della domanda, decidere il ricorso con proprio provvedimento. L'intermediario, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione del provvedimento, può chiedere che la questione venga rimessa al Collegio, specificando le ragioni per le quali non condivide la decisione del Presidente;
- se l'orientamento comporta l'accoglimento non integrale della domanda, proporre alle parti una soluzione anticipata della lite su base concordata. Entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione della proposta del Presidente, le parti rendono note alla segreteria tecnica le loro determinazioni. In caso di mancata adesione alla soluzione proposta o in assenza di comunicazioni delle parti entro tale termine, la trattazione del ricorso prosegue davanti al Collegio per la decisione. Laddove le parti aderiscano alla soluzione proposta dal Presidente, ne segue la declaratoria della cessazione della materia del contendere.

Nei casi in cui la trattazione del ricorso prosegue davanti al Collegio il Presidente non prende parte alla decisione e le funzioni del Presidente sono svolte dal Vice Presidente.

L'esito della controversia è comunicato alle parti entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo. L'esito può essere comunicato mediante il solo invio del dispositivo; in tal caso, entro i successivi 30 giorni la segreteria tecnica trasmette alle parti la decisione corredata dalla relativa motivazione. Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se la controversia riveste carattere di particolare complessità.

Qualora una delle parti, dopo la presentazione del ricorso all'ABF, abbia promosso un tentativo di conciliazione o di mediazione sulla medesima controversia, la procedura dinanzi all'ABF prosegue. Qualora la controversia sia sottoposta dall'intermediario all'autorità giudiziaria o a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, la segreteria tecnica richiede al ricorrente di dichiarare se questi abbia comunque interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi all'ABF. Ove il ricorrente non abbia manifestato il proprio interesse in tal senso entro 15 giorni dalla richiesta, il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento. In caso contrario, il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato. Qualora la controversia sia sottoposta dal ricorrente all'autorità giudiziaria o a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

In caso di rinuncia al ricorso, inequivocabilmente espressa dal ricorrente o dal suo rappresentante, il Presidente o il Collegio dichiarano l'estinzione del procedimento.

Se, prima della decisione sul ricorso, le parti raggiungono un accordo o la pretesa del ricorrente risulta pienamente soddisfatta, il Presidente o il Collegio dichiarano, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere.

#### Decisione sul ricorso

La decisione sul ricorso avviene in base alla documentazione prodotta dalle parti nell'ambito dell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca. In ogni caso il Collegio tiene conto delle decisioni del Collegio di coordinamento e di quanto condiviso nell'ambito della Conferenza dei Collegi. Gli eventuali scostamenti dalle decisioni del Collegio di coordinamento sono motivati. Nel caso in cui il ricorso sia accolto in tutto o in parte, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione.

Nei casi in cui, sulla base di un orientamento consolidato dei Collegi, il Presidente accolga integralmente la domanda del ricorrente con proprio provvedimento e l'intermediario non rimetta la questione al Collegio nel termine perentorio di 30 giorni, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla scadenza del suddetto termine.

Resta ferma la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria o ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

#### Pubblicità dell'inadempimento

Entro il termine fissato per l'adempimento l'intermediario comunica alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del Presidente o del Collegio. Gli intermediari che aderiscono alle associazioni degli intermediari possono effettuare la comunicazione per il loro tramite.

Qualora risulti l'inadempimento dell'intermediario e nei casi dubbi, la segreteria tecnica ne informa il Collegio; ove quest'ultimo accerti l'inadempimento, anche parziale, ne viene data notizia. È anche resa pubblica la mancata cooperazione dell'intermediario al funzionamento della procedura.

La notizia dell'inadempimento dell'intermediario o della sua mancata cooperazione è pubblicata sul sito internet dell'ABF per un periodo di cinque anni e, in evidenza, sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario, anche se questi appartiene ad un gruppo, per la durata di 6 mesi. La cancellazione dal sito internet dell'ABF è disposta automaticamente decorso il predetto termine quinquennale.

La cancellazione della notizia dell'inadempimento dal sito internet dell'ABF è disposta, dal Collegio, previa istanza di parte, anche prima del decorso del termine quinquennale nel caso in cui sulla stessa controversia intercorsa tra le parti l'intermediario ottenga una sentenza definitiva dell'autorità giudiziaria a sé favorevole. Sul sito internet dell'ABF viene reso pubblico anche l'eventuale inadempimento dell'intermediario agli obblighi di pubblicazione. Nel caso in cui, in sede di adempimento, sia stata comunicata e provata l'avvenuta sottoposizione della controversia o di controversie analoghe all'autorità giudiziaria, ne viene fatta menzione in sede di pubblicazione.

L'intermediario dà altresì notizia alla segreteria tecnica dell'eventuale tardivo adempimento, anche parziale, per la conseguente sottoposizione alle valutazioni del Collegio e la successiva integrazione della notizia dell'inadempimento.

Una volta che il Collegio abbia accertato che l'adempimento, ancorché tardivo, è avvenuto in forma integrale, la relativa notizia è pubblicata unitamente a quella relativa all'inadempimento e resta visibile per un anno, scaduto il quale sia la menzione dell'inadempimento sia l'integrazione relativa all'adempimento tardivo saranno cancellate dal sito internet dell'ABF.

La parte interessata può, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione, chiederne la correzione nei soli casi in cui la stessa sia affetta da omissioni o

errori materiali o di calcolo. Il Presidente o il Collegio si pronuncia entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza. L'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione dell'esito dell'istanza di correzione.

#### **La segnalazione del prefetto all'Arbitro Bancario e Finanziario**

L'articolo 27-bis, comma 1-quinquies D.L. 24 gennaio 2012, n. 1 convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27 come modificato dal D.L. 24 marzo 2012, n. 29 convertito con modificazioni dalla L. 18 maggio 2012, n. 62, prevede che "Ove lo ritenga necessario e motivato, il prefetto segnala all'Arbitro Bancario e Finanziario [...] specifiche problematiche relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. L'Arbitro si pronuncia non oltre trenta giorni dalla segnalazione".

Ciò si applica ai rapporti tra banche e clienti nei casi in cui la contestazione alla banca tragga origine dalla mancata erogazione, dal mancato incremento o dalla revoca di un finanziamento, dall'inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento o da altri comportamenti della banca conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente. La procedura di ricorso all'ABF è avviata a seguito della segnalazione del prefetto. Il cliente può adire direttamente l'ABF, secondo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il prefetto non abbia trasmesso la segnalazione.

In questo caso le procedure ordinarie davanti all'ABF sono derogate e le presenti Disposizioni forniscono le regole speciali previste dalla legge e quelle rese necessarie da esigenze di coordinamento di quest'ultima con la disciplina generale sull'ABF.