

## REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI DELLE BCC

### **Premesso**

- che nel 1993 l'A.B.I ha diffuso 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 18 giugno 2009, la Banca d'Italia, in attuazione della delibera CICR del 29 luglio 2008, ha emanato nuove disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, istituendo l'Arbitro Bancario Finanziario – ABF e prevedendo 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 Giurì Bancario che, per esplicita previsione delle Istruzioni di Vigilanza, con l'avvio dell'operatività dell'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, la sezione VI delle disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari prevede che gli intermediari sono 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, il 29 luglio 2009, delle disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – ha stabilito, alla sezione XI, i requisiti organizzativi che gli intermediari sono tenuti ad adottare nella gestione dei reclami;
- che le BCC possono affidare a strutture esterne la gestione dei reclami, purché all'interno della banca sia individuato un soggetto responsabile; ciò in conformità al principio generale secondo cui la Banca può affidare a terzi determinati compiti o attività, non spogliandosi della responsabilità di controllare che dette attività siano adeguatamente gestite;



- che le BCC intendono ricorrere per il funzionamento di detto Ufficio Reclami alla collaborazione delle strutture di categoria, delegando a queste ultime – già incaricate della funzione di gestione dell'Ufficio reclami Ombudsman Giurì Bancario – anche la gestione dei reclami nelle materie rientranti nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario-ABF.

## **TUTTO CIÒ PREMESSO**

Tra le BCC Associate e la Federazione Lombarda delle BCC (di seguito Federazione) si è convenuto di disciplinare come segue il funzionamento dell'Ufficio reclami.

**Art. 1 - Ufficio Reclami** – Le BCC provvedono alla costituzione di un Ufficio reclami – preponendovi un responsabile – che si occupa della ricezione, della registrazione nel registro reclami, della trasmissione alla Federazione nonché del riscontro dei reclami avanzati dalla clientela.

**Art. 2 - Forma del reclamo** – I reclami, indirizzati gratuitamente dalla clientela all'Ufficio reclami della BCC tramite posta ordinaria e/o fax e/o posta elettronica, devono preferibilmente essere formalizzati mediante l'apposito modello messo a disposizione presso le filiali della BCC e gratuitamente scaricabile dal sito internet della banca stessa.

**Art. 3 – Obblighi delle BCC** – Ferma restando la responsabilità della BCC di controllare che le attività affidate alla Federazione siano adeguatamente gestite, i reclami ricevuti devono essere tempestivamente trasmessi, entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dal loro ricevimento, al competente Ufficio reclami della 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 devono essere forniti dalla BCC nel più breve tempo possibile, anche consentendo l'accesso diretto di esponenti della Federazione stessa presso la BCC. La BCC 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. 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.

**Art. 5 – Giudizio** – La Federazione si pronuncia sul reclamo almeno 3 giorni prima della scadenza del medesimo. Il rispetto di tale termine non può essere garantito dalla Federazione nel caso in cui la BCC non provveda alla trasmissione del reclamo e della relativa documentazione entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione del medesimo ovvero non fornisca tempestivamente gli ulteriori documenti e chiarimenti richiesti. In caso di accoglimento indica le iniziative che la banca si deve impegnare ad assumere nei confronti del cliente; se invece il reclamo è ritenuto infondato fornisce una illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni per il cliente circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie. Il giudizio viene trasmesso alla BCC, mediante apposita relazione scritta per ciascun reclamo presentato.

**Art. 6 – Ricorso all'ABF** – In caso di ricorso all'ABF la Federazione – su richiesta della BCC – la assiste nella predisposizione delle controdeduzioni affinché la stessa possa trasmetterle nei termini alla competente segreteria tecnica dell'ABF unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo. Se la BCC aderisce ad una Associazione degli Intermediari – ad es. al Conciliatore Bancario Finanziario- le controdeduzioni e la citata documentazione devono essere trasmesse da parte dell'Ufficio reclami della BCC entro il termine di 30 giorni a tale Associazione che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede ad inoltrarle alla segreteria tecnica dell'ABF.

**Art. 7 – Registrazione** – L'Ufficio reclami provvede alla registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato e cura la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

**Art. 8 — Aggiornamento** – L'Ufficio reclami della BCC ed l'Ufficio reclami della Federazione si mantengono costantemente aggiornati in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente ABF, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato su internet, ai sensi della Sez. IV, par. 2 delle Istruzioni Banca d'Italia del 18 giugno 2009.

**Art. 9 – Precedenti** – L'Ufficio reclami della BCC ed l'Ufficio reclami della 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. 10 – Pubblicità** – La BCC, consapevole dell'opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i reclami da essa presentati saranno esaminati, provvederà a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima del sistema di cui al presente Regolamento.

**06 SET. 2010**

Banca di Credito Cooperativo di Cremona  
Società cooperativa