



# BANCA DI VITERBO

## Credito Cooperativo



### PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE (V)

Il cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca, entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita. Il reclamo può essere consegnato all'agenzia dove è intrattenuto il rapporto oppure inviato con lettera raccomandata A/R, fax o e-mail all'indirizzo di seguito indicato:

**Banca di Viterbo – Credito Cooperativo**  
**Ufficio Reclami**  
**Direzione Generale**  
**Via A. Polidori 72 – 01100 Viterbo**  
**Telefono: 0761 248203**  
**fax: 0761 248272**  
**email: reclami@bancadiviterbo.it**

L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di:

- 30 giorni se il reclamo riguarda i servizi bancari o finanziari;
- 30 giorni se il reclamo riguarda i bonifici transfrontalieri;
- 90 giorni se il reclamo riguarda i servizi di investimento.

Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Se la Banca dà ragione al Cliente, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere.

**La Banca di Viterbo aderisce al Conciliatore Bancario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR che mette a disposizione i seguenti strumenti di tutela:**

#### **1. OMBUDSMAN – GIURI' BANCARIO**

Il servizio offre una procedura gratuita di risoluzione delle controversie (alternativa rispetto al ricorso al giudice) che si conclude con una decisione emessa da un collegio giudicante. Il regolamento della procedura e' a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed e' consultabile anche sul sito internet Conciliatore Bancario all'indirizzo [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

È un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere le controversie riguardanti i servizi di investimento con le banche e gli intermediari finanziari, dopo aver presentato reclamo presso l'Ufficio Reclami della propria banca.

La procedura è gratuita per il Cliente, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman-Giuri Bancario.

Il Cliente – qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami (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'Ombudsman-Giuri Bancario, organo collegiale composto di 5 membri, attivo presso il Conciliatore Bancario, inoltrandolo al seguente indirizzo:  
- via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186, Roma.

Il ricorso all'Ombudsman – Giuri Bancario va presentato entro 12 mesi dall'invio della contestazione all'Ufficio Reclami della Banca, mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata preferibilmente con lettera raccomandata A/R oppure utilizzando strumenti informatici, allegando ogni altra notizia e documento utili. L'Ombudsman – Giuri bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al cliente.

Le controversie per cui è competente l'Ombudsman – Giuri bancario sono quelle che hanno ad oggetto il riconoscimento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella sua competenza se la somma richiesta non supera €. 100.000,00. La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante solo per la Banca e non per Cliente.



# BANCA DI VITERBO

## Credito Cooperativo



Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai **bonifici transfrontalieri**.  
**(VI)** In questo caso però l'Ufficio Reclami ha 30 giorni per evadere la richiesta del Cliente.

Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Reclami, può rivolgersi alla Sezione speciale dell'Ombudsman - Giurì Bancario, al medesimo indirizzo e con le stesse modalità, per controversie relative ai predetti bonifici, che abbiano un importo fino a € 50.000,00 maggiorato delle spese sostenute dal Cliente e degli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.Lgs. n. 253/2000. La Sezione deve decidere entro 60 giorni dalla ricezione della richiesta.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman – Giurì bancario non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione.

## 2. CONCILIAZIONE

Il servizio consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta. Il regolamento della procedura è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario all'indirizzo [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo.

Per attivare la procedura l'interessato presenta un'istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario – il cui modulo è disponibile anche sul sito Internet del Conciliatore Bancario – versando un contributo di €. 30 per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo:  
- via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186, Roma.

Se la Banca accetta di aderire al tentativo di conciliazione ed invia la relativa comunicazione, viene individuato un Conciliatore e fissata la data dell'incontro. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al Conciliatore Bancario successivamente alla nomina del conciliatore ed al conseguente avvio della procedura.

Detta indennità – che il Conciliatore Bancario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti – è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento.

Le procedure di conciliazione – che si concludono entro termini prestabiliti indicati nel regolamento – possono essere di due tipi:

a. Previste dalla legge che ha riformato il processo societario (D.Lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'art. 1 del richiamato D.Lgs. n. 5/2003 (in termini generici si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario ha costituito – ai sensi di legge – un "organismo di conciliazione" che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nel Registro di detti "organismi" tenuto dallo stesso Ministero. Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale – una volta omologato dal Tribunale – ha valore di titolo esecutivo;

b. Informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione – che non è assoggettata alle previsioni del D.Lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici – si tenta di risolvere la controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto. Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale).

### **Altri strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie:**

#### **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

Per quanto attiene le controversie relative ai servizi bancari e finanziari, è attivo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), istituito dalla Banca d'Italia con Regolamento del 18 Giugno 2009, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale in data 24 Giugno 2009. All'Arbitro Bancario Finanziario sono obbligati ad aderire tutti gli intermediari bancari e finanziari che operano nei confronti del pubblico.



# BANCA DI VITERBO

## Credito Cooperativo



L'Arbitro Bancario Finanziario è 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, ma ha la caratteristica di organismo imparziale, avente il compito di risolvere una questione insorta tra cliente e intermediario attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante. Resta comunque ferma la facoltà per le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

Il Regolamento della procedura, la guida per il ricorso ed i relativi moduli sono disponibili sul sito internet dell'ABF all'indirizzo [www.arbitrofinanziario.it](http://www.arbitrofinanziario.it)

L'Arbitro Bancario Finanziario ha competenza esclusivamente in materia di controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, compresi i bonifici transfrontalieri, aventi ad oggetto fatti o comportamenti avvenuti o posti in essere successivamente al 1° gennaio 2007 e per le quali, comunque, non sia intervenuta la prescrizione secondo le regole generali del nostro ordinamento.

Nell'ambito delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, l'ABF ha cognizione in merito all'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del cliente, invece, ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, la competenza dell'ABF sussiste solo nell'ipotesi in cui l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 Euro.

Restano escluse dalla cognizione dell'ABF:

- le controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria o a decisione arbitrale, ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione;
- le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario, nonché 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.

Il modulo per il ricorso è disponibile sul sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario e presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Il modulo compilato e firmato, con i relativi allegati, e l'attestazione del pagamento di 20 Euro devono essere inoltrati, personalmente o tramite un rappresentante (incluse le associazioni di categoria alle quali il cliente aderisce), con una delle seguenti modalità:

- per posta, via fax o con posta elettronica certificata (PEC), alla Segreteria tecnica del Collegio competente o a tutte le Filiali della Banca d'Italia;
- a mano, presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla segreteria tecnica competente.

L'ABF si articola in tre Collegi (Milano, Roma e Napoli) che hanno competenza per fasce geografiche. Ciascun Collegio è composto da cinque membri: tre vengono nominati dalla Banca d'Italia, tra cui il Presidente, due designati rispettivamente dalle associazioni dei clienti e degli intermediari. Tutti i componenti di ciascun collegio sono in possesso dei requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.

Prima di inoltrare il ricorso all'ABF, il cliente è tenuto ad inoltrare un Reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, il quale evade la richiesta entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Soltanto qualora, trascorso il termine di 30 giorni e prima che siano trascorsi 12 mesi dalla presentazione del reclamo, il cliente non abbia ricevuto risposta oppure non sia rimasto soddisfatto dalla risposta ricevuta, potrà inoltrare il ricorso all'ABF, inviandone copia alla Banca. Il ricorso deve avere lo stesso oggetto di quello del reclamo.

La Banca dovrà trasmettere entro 30 giorni dalla ricezione della predetta comunicazione del cliente, le proprie controdeduzioni, unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso. Qualora la Banca aderisca ad un'associazione degli intermediari, essa trasmetterà la documentazione all'associazione stessa, la quale effettuerà, entro 15 giorni, il controllo sulla completezza e la regolarità formale della documentazione, per poi inoltrarla alla segreteria tecnica dell'ABF.

Compiuta l'istruttoria da parte della segreteria tecnica, il Collegio prende cognizione della controversia e si pronuncia non oltre 60 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni da parte della stessa segreteria. Quest'ultimo termine può essere sospeso una o più volte (dalla segreteria tecnica, nel corso dell'istruzione preliminare, o dal Collegio, per chiedere ulteriori elementi alle parti) e, in ogni caso, per un periodo complessivamente non superiore a 60 giorni; la sospensione è comunicata a entrambe le parti, unitamente alla fissazione di un termine massimo per la produzione delle integrazioni richieste.



# BANCA DI VITERBO

## Credito Cooperativo



L'avvio tra le parti di un tentativo di conciliazione interrompe il procedimento. Se la conciliazione non riesce, il ricorso può essere riproposto dal cliente senza necessità di un nuovo reclamo all'intermediario entro 6 mesi dal fallimento del primo tentativo di conciliazione. In tal caso, le parti possono fare rinvio alla documentazione già presentata in occasione del precedente ricorso.

Qualora la controversia sia sottoposta dall'intermediario all'autorità giudiziaria ovvero 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'organo decidente. Ove il ricorrente non abbia manifestato il proprio interesse in tal senso entro 30 giorni dalla richiesta, il collegio dichiara l'estinzione del procedimento e – anche in tal caso – la segreteria tecnica ne dà tempestiva comunicazione alle parti.

In caso contrario, il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato.

La decisione, corredata della relativa motivazione, è comunicata dalla segreteria tecnica alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia; da tale momento, se non disposto diversamente, l'intermediario ha 30 giorni di tempo per adempiervi, ferma restando la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento, per la tutela dei propri diritti ed interessi. Entro lo stesso termine l'intermediario deve comunicare alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del Collegio.