

PROCEDURA INTERNA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

Versione	Data Approvazione
V.1	10/06/2016 (AD)
V.2	02/03/2020 (CDD)

Importante

Compete alle unità aziendali richiamate nella presente trattazione, ognuna per le attività di propria competenza, monitorare e verificare il quadro normativo di riferimento, ricorrendo per le rispettive materie a Legale, Affari Societari e Organizzazione e Risk Management, Compliance e Antiriciclaggio, al fine di evitare che modifiche/abrogazioni/integrazioni delle varie fonti normative – se non recepite – possano generare rischi operativi.

In presenza di tale evento le unità aziendali dovranno darne immediata comunicazione al Risk Management via e-mail all'indirizzo di posta elettronica operationalrisk.@spefin.it

INDICE

1.	INTRODUZIONE AL DOCUMENTO.....	3
2.	GESTIONE DEI RECLAMI	4
2.1.	Responsabile dei reclami	4
2.2.	Reporting sulla gestione dei reclami	4
3.	MANUALE OPERATIVO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	6
3.1.	Ambito di applicazione	6
3.2.	Principali ruoli e responsabilità	6
4.	FLOW CHART DI PROCESSO.....	8
5.	PROCEDURE OPERATIVE	17
5.1.	Reclamo Ordinario.....	17
5.2.	Reclamo esposto alla Rete.....	20
5.3.	Reclamo ABF.....	21
5.4.	Ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario e Pronuncia ABF	22
5.5.	Adempimento alla decisione dell'ABF	25
6.	REGOLAMENTO DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO	28
6.1.	Ambito di applicazione	28
6.2.	Procedimento e decisione	28
6.3.	Decisione sul ricorso.....	30
6.4.	Pubblicità dell'inadempimento.....	30
6.5.	Sospensione dei termini	30
7.	ALTRI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.....	31
7.1.	Conciliazione	31
7.2.	Arbitrato.....	31

1. Introduzione al Documento

Il presente documento relativo alla procedura di gestione dei reclami è approvato dall'Amministratore delegato su proposta dell'Organizzazione e con il supporto del Comitato di Direzione. Al Legale compete, avvalendosi del supporto operativo delle funzioni aziendali competenti, l'aggiornamento del presente documento, al fine di tener conto di successivi mutamenti del quadro normativo di riferimento e/o cambiamenti organizzativi interni.

2. Gestione dei reclami

Spefin Finanziaria adotta procedure per la gestione dei reclami che garantiscano ai propri clienti risposte sollecite ed esauritive. Le procedure prevedono:

- l'individuazione di un responsabile indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;
- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte di Spefin Finanziaria che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami;
- la formazione del personale preposto alla gestione dei reclami;
- la modalità di gestione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta non superiori a 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;
- la pubblicazione annuale, sul sito internet di Spefin Finanziaria, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La risposta fornita al Cliente a seguito del reclamo ricevuto si differenzia nel contenuto a seconda del giudizio attribuito allo stesso da Spefin Finanziaria, in particolare:

- se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta descrive le iniziative che l'istituto si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, la risposta contiene un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di ricorrere ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

2.1. Responsabile dei reclami

Il Consiglio di Amministrazione individua il Responsabile dei reclami in modo che lo stesso occupi una posizione indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti, al fine di garantire la massima neutralità nell'analisi dei reclami e nei successivi giudizi sulla fondatezza o meno della lamentela esposta.

In relazione a ciò, il Consiglio di Amministrazione ha attribuito al Responsabile dell'Area Legale la qualifica di Responsabile dei Reclami.

2.2. Reporting sulla gestione dei reclami

Il Responsabile dei Reclami riferisce agli Organi Aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati è inoltre pubblicato sul sito internet istituzionale della società.

Il Responsabile, inoltre, predisporre report semestrali sui reclami con informazioni quantitative (es. numero reclami pervenuti per prodotto, tipologia, riscontro) e qualitative (es. sui tempi di risoluzione dei reclami, sulla qualità dei riscontri, sulle tematiche sollevate e gli interventi correttivi implementati).

2.3. Reporting della Funzione di Compliance

La Funzione di Compliance riferisce agli organi aziendali, anche sulla base della relazione predisposta dal Responsabile dei reclami entro il 28/02 di ciascun anno, su:

- i) la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti;
- ii) le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;
- iii) le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti;
- iv) l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

La Funzione di Compliance tiene conto dei reclami pervenuti per aggiornare la mappa dei rischi aziendali e per raccomandare nuovi presidi.

3. Manuale operativo per la gestione dei reclami

Il presente manuale descrive le misure e le procedure operative adottate dalla Società, al fine di utilizzare una efficiente ed efficace politica di gestione dei reclami esposti dalla Clientela.

In particolare, il presente documento ha l'obiettivo di:

- illustrare le **disposizioni interne / obblighi** cui devono attenersi gli Organi e le Funzioni Aziendali che sono coinvolti nel processo di gestione dei reclami;
- illustrare le modalità con cui la Società **gestisce** i reclami;
- illustrare i criteri adottati dalla Società nella **tenuta e manutenzione** del Registro Reclami;
- **individuare** le strutture aziendali coinvolte nel processo di gestione dei reclami;
- fornire un organico strumento di **consultazione**, che possa agevolare le strutture aziendali nella comprensione della materia e nel conseguente svolgimento della propria attività.

3.1. Ambito di applicazione

Con il termine "**reclamo**" si intende ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) a Spefin Finanziaria un suo comportamento o un'omissione.

Da ciò discende che, ferma restando l'importanza attribuita ad ogni lamentela esposta dalla Clientela, nonché la disponibilità della Società a risolvere ogni eventuale circostanza di insoddisfazione del Cliente, il processo di gestione dei reclami di seguito descritto si attiva ogniqualvolta un Cliente provvede a contestare **per iscritto** una situazione per la quale ritiene di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle sue aspettative.

3.2. Principali ruoli e responsabilità

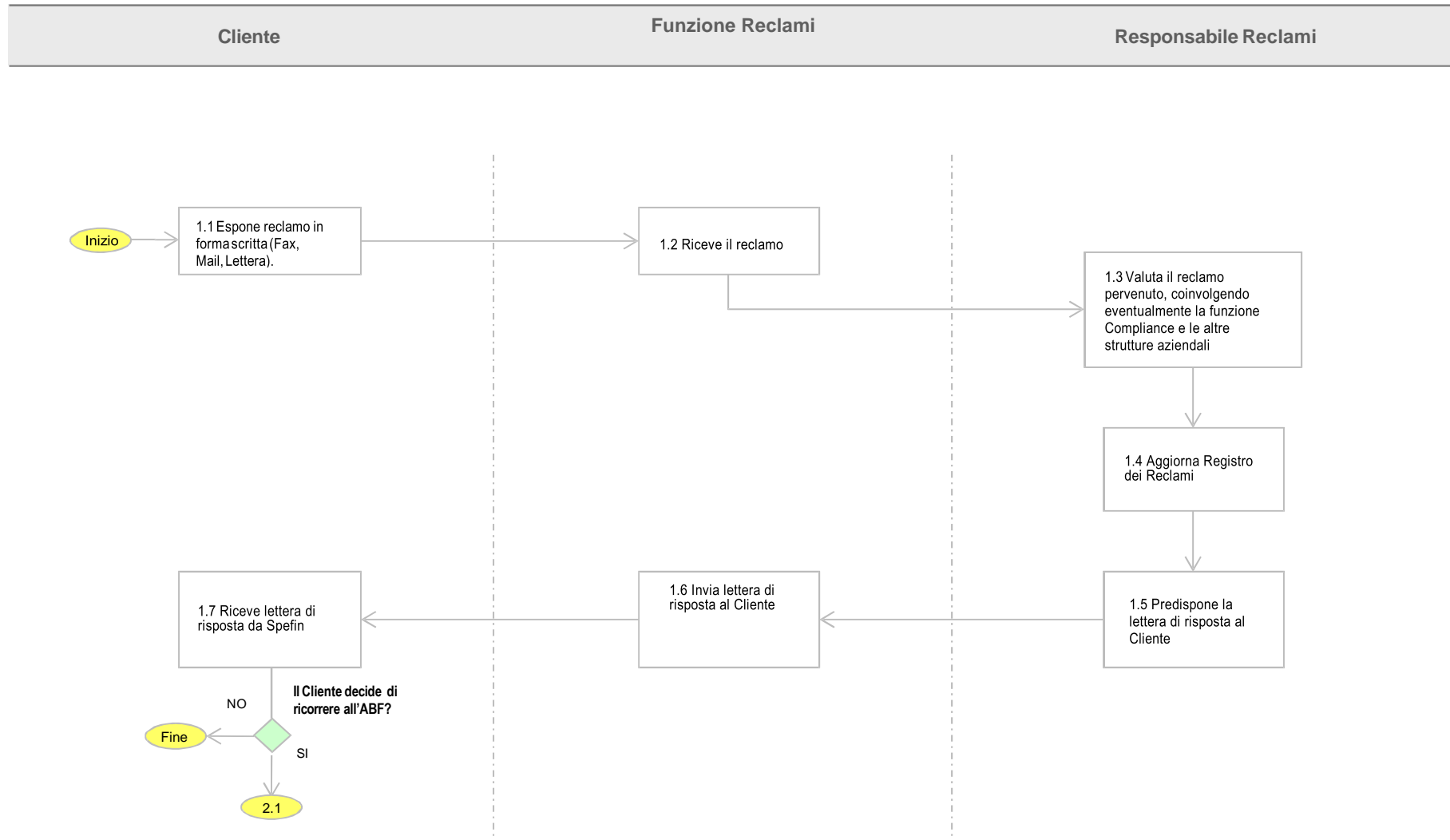
Ruolo	Responsabilità
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Espone reclamo in forma scritta; ▪ Valuta se ricorrere o meno all'ABF; ▪ Effettua versamento all'ABF per aprire la procedura di ricorso; ▪ Consegna / invia il modulo di ricorso all'ABF; ▪ Consegna / Invia copia del ricorso a Spefin Finanziaria.
Funzione Reclami	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riceve il reclamo inviato tramite posta ordinaria / raccomandata, e appone data ricezione; ▪ Consegna il reclamo al Resp. Reclami e, se del caso, alle altre risorse/funzioni coinvolte; ▪ Raccoglie gli elementi forniti da eventuali altre risorse funzioni/coinvole; ▪ Invia la lettera di risposta al Cliente; ▪ Riceve dal Cliente copia del ricorso inviato all'ABF; ▪ Consegna il ricorso all'ABF al Resp. Reclami.
Funzione Compliance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relazona annualmente gli organi aziendali

Responsabile Reclami	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valuta il reclamo pervenuto; ▪ Aggiorna il Registro Reclami; ▪ Valuta l'eventuale coinvolgimento della Funzione di Compliance e di altre risorse aziendali¹ ▪ Predisporre la lettera di risposta al Cliente tenendo conto degli eventuali contributi pervenuti da altre funzioni/risorse aziendali; ▪ Comunica all'ABF e al Conciliatore Bancario Finanziario la data di ricezione ricorso; Valuta il ricorso all'ABF effettuato dal Cliente; ▪ Comunica all'ABF le azioni poste in essere per adempiere alla decisione assunta; ▪ Istruisce le strutture competenti sulle attività da compiere e tempistiche da rispettare per adempiere nei modi / tempi alla decisione dell'ABF; ▪ Riceve copia del ricorso all'ABF inviato dal Cliente tramite PEC; ▪ Inserisce i dati relativi alla controversia all'interno del portale iABF; ▪ Invia al Conciliatore Bancario Finanziario la decisione assunta dall'ABF; ▪ Invia all'ABF la documentazione relativa all'avvenuto adempimento; ▪ Predisporre il rendiconto annuale dei reclami; ▪ Predisporre report semestrali sui reclami quantitativi (es. numero reclami pervenuti per prodotto, tipologia, riscontro) e qualitativi (es. sui tempi di risoluzione dei reclami, sulla qualità dei riscontri, sulle tematiche sollevate e gli interventi correttivi implementati). ▪
Segreteria Tecnica ABF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riceve il ricorso e predisporre il relativo fascicolo; ▪ Effettua l'istruttoria del ricorso esposto dal Cliente; ▪ Comunica alle parti la decisione assunta dall'ABF; ▪ Fissa il termine per l'adempimento alla decisione dall'ABF; ▪ Pubblica l'eventuale inadempienza alla decisione assunta dall'ABF.
Collegio ABF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pronuncia la decisione sul ricorso esposto dal Cliente
Conciliatore Bancario Finanziario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apre la controversia all'interno del portale iABF; ▪ Collabora, se richiesto, nella predisposizione della lettera di controdeduzioni da inviare all'ABF; ▪ Invia le controdeduzioni finali all'ABF; ▪ Carica il testo finale della decisione dell'ABF all'interno del portale iABF.
Agente / Mediatore / Convenzionato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riceve il reclamo dal Cliente. ▪ Invia, senza ritardo, il reclamo a Spefin Finanziaria. ▪ Conserva copia del reclamo in apposito archivio.
iABF Software	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema web la gestione delle controversie per le quali il Cliente abbia fatto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. L'Accesso all'applicativo è riservato esclusivamente agli aderenti all'associazione Conciliatore Bancario Finanziario.

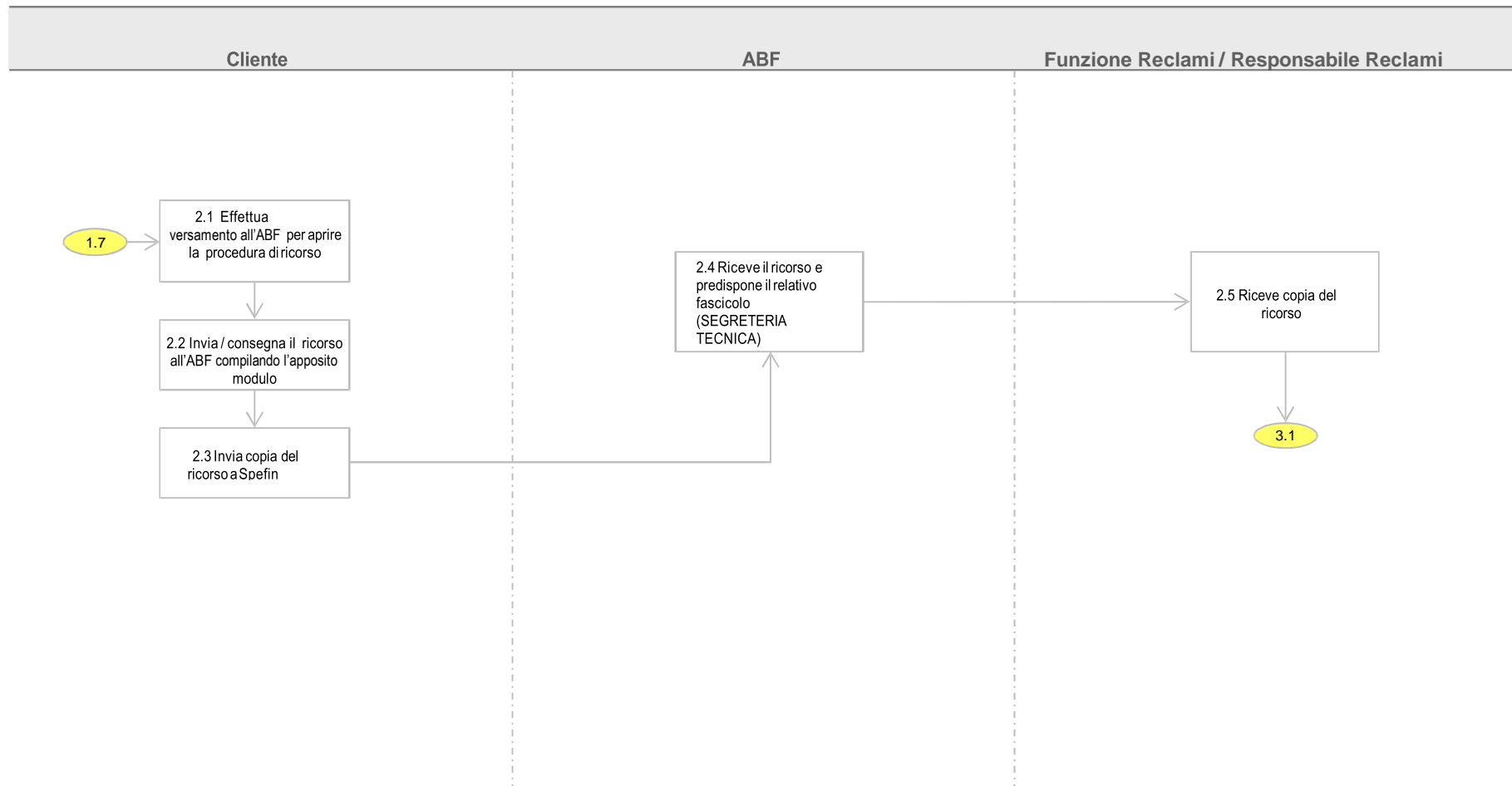
¹ In particolare il responsabile dei Reclami coinvolge in via preventiva la Funzione di Compliance quando pervenga un reclamo relativo a carenze di regolamentazione interna, prassi non conformi alle norme o a comportamenti sanzionabili (diversi da quelli già oggetto di analisi e nuovo presidio da parte dell'azienda o della stessa Funzione di Compliance). Altre risorse e funzioni aziendali potranno essere coinvolte, a titolo esemplificativo, per la raccolta di dati o per chiarimenti in merito ai processi seguiti ed alle circostanze contestate.

4. Flow chart di processo

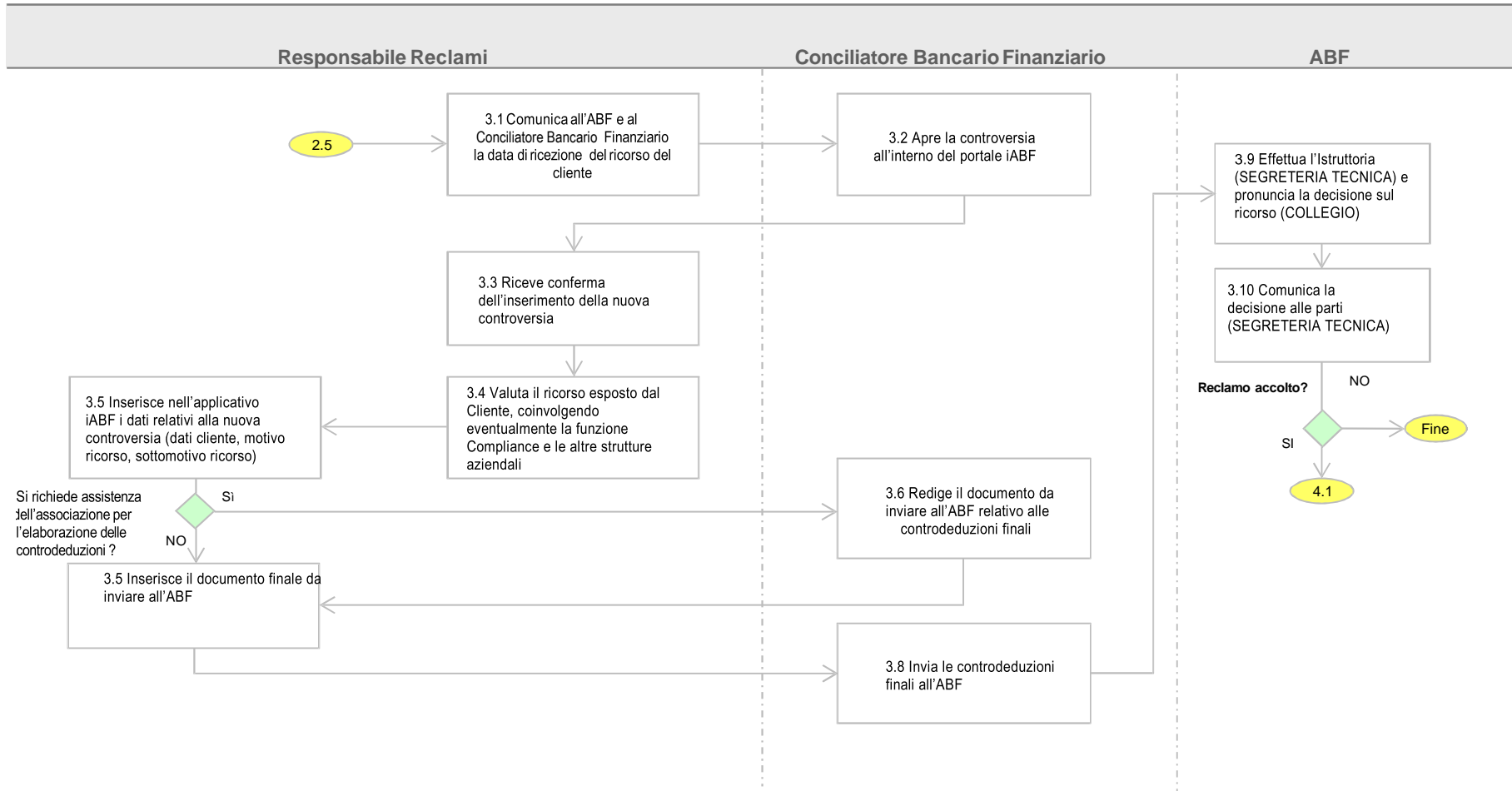
Fase 1: Reclamo ordinario



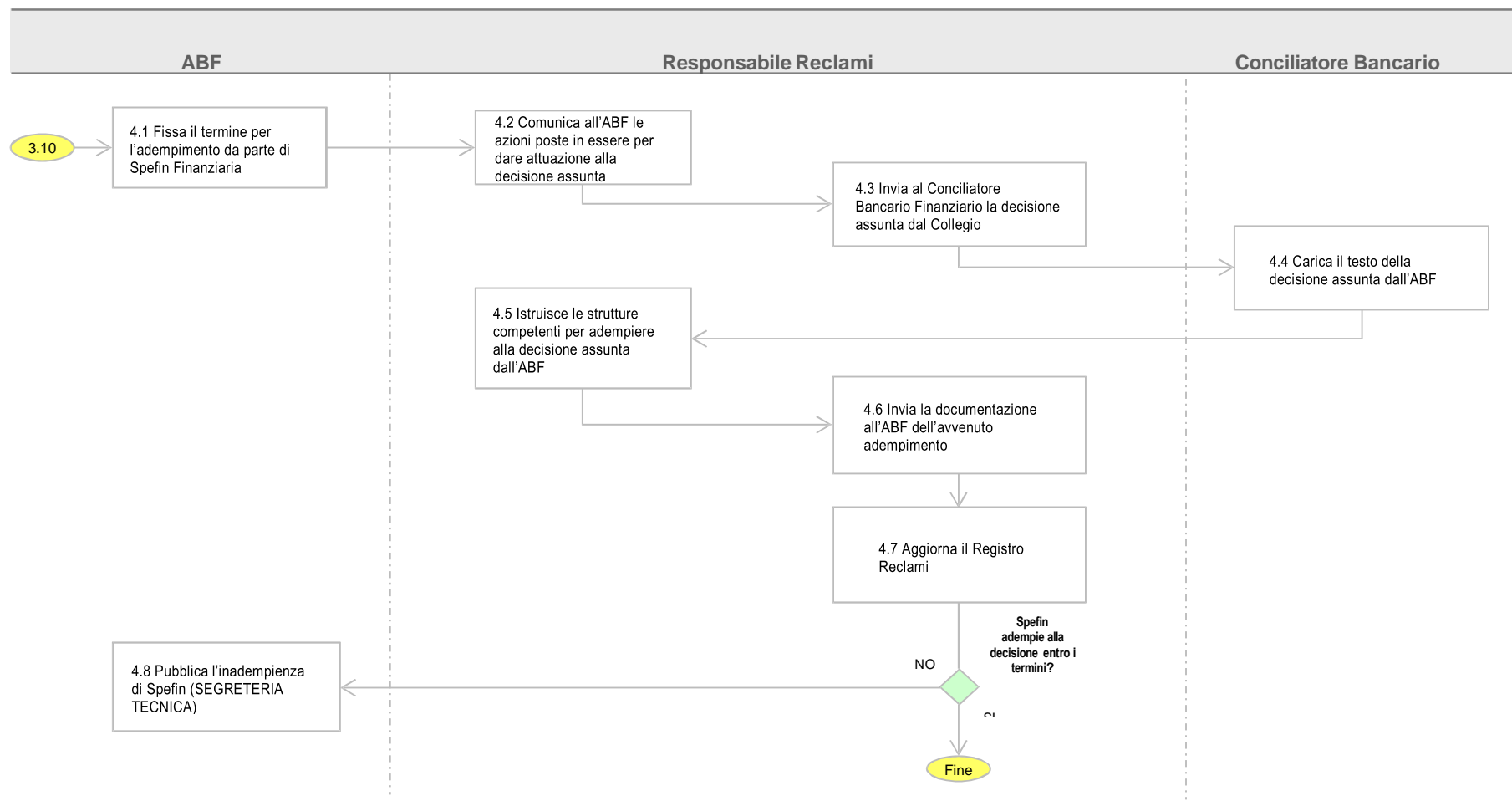
Fase 2: Reclamo ABF



Fase 3: Ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario



Fase 4: Adempimento alla decisione dell'ABF



Fase 5: Reclamo esposto alla Rete

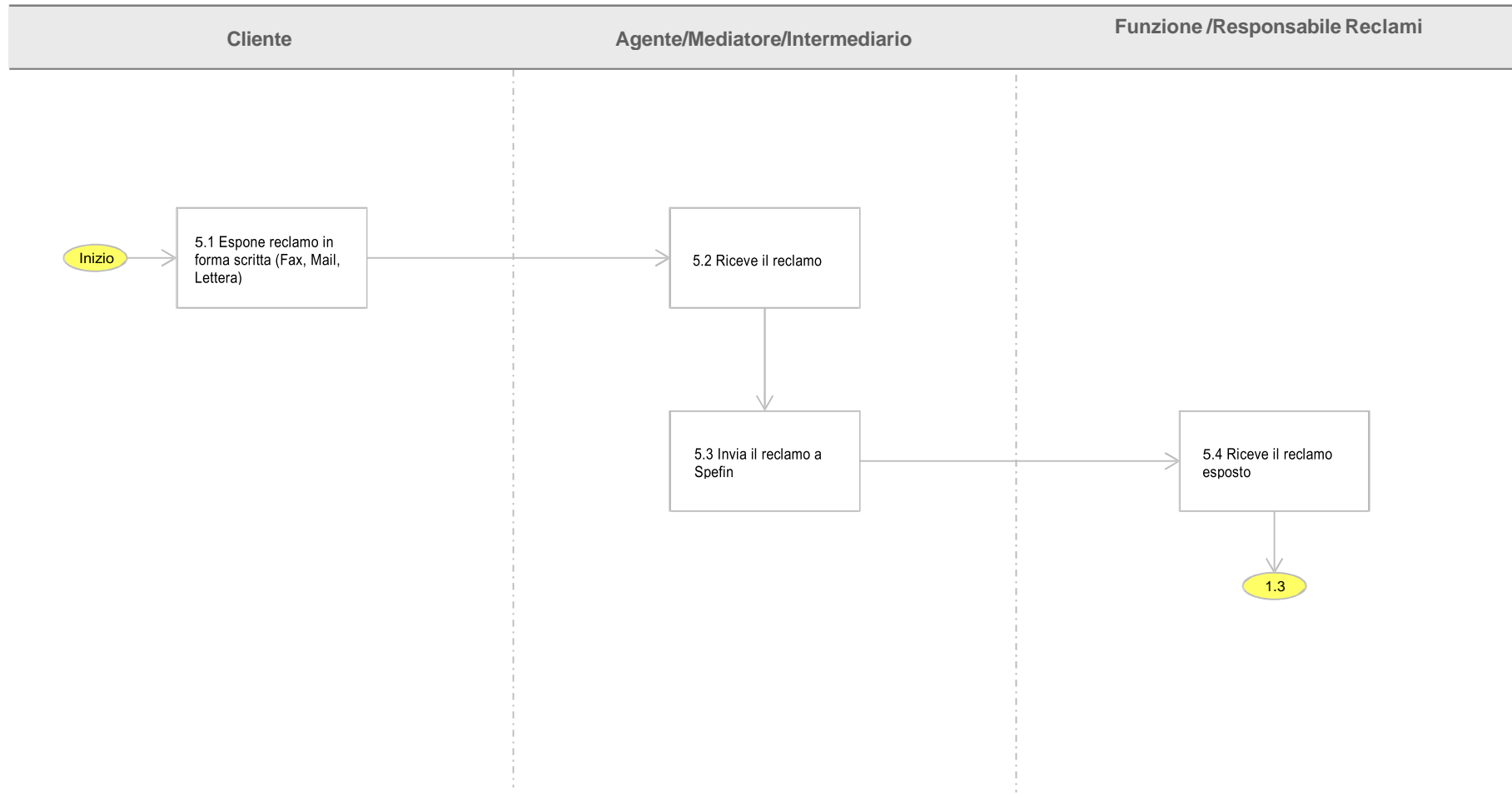


Tabella attività di processo

ID	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	RESPONSABILE	INPUT	OUTPUT	SUPPORTO
1.1	Espone reclamo in forma scritta (Fax, Mail, Lettera)	Invia un reclamo in forma scritta a Spefin Finanziaria	Cliente	Invio reclamo		e-mail, FAX, posta ordinaria / racc.ta
1.2	Riceve il reclamo	Riceve il reclamo inviato dal cliente	Funzione / Responsabile Reclami		Ricezione reclamo	e-mail, FAX, posta ordinaria / racc.ta
1.3	Valuta il reclamo pervenuto, coinvolgendo eventuali altre funzioni / risorse aziendali e le altre strutture aziendali	Analizza il reclamo ricevuto al fine e decidere se ricorrono o meno i presupposti per accogliere la lamentela esposta	Responsabile Reclami		Valutazione reclamo	
1.4	Aggiorna il registro Reclami	Inserisce in ordine cronologico, gli estremi del reclamo pervenuto nell'apposito Registro Reclami	Responsabile Reclami		Aggiornamento Registro Reclami	Registro Reclami
1.5	Predisporre la lettera di risposta al Cliente	Provvede a redigere la lettera di risposta da inviare al Cliente anche sulla base dei contributi ricevuti dalle altre funzioni / risorse aziendali eventualmente coinvolte.	Responsabile Reclami		Redazione lettera di risposta	Testo della lettera
1.6	Invia la lettera di risposta al Cliente	Provvede ad inviare con raccomandata A/R la lettera di risposta al Cliente	Funzione Reclami		Invio lettera di risposta	Pec, posta racc.ta
1.7	Riceve la lettera di risposta da SPEFIN	Riceve la risposta di SPEFIN e qualora fosse insoddisfatto può decidere di ricorrere al sistema di risoluzione stragiudiziale ABF	Cliente	Ricezione risposta Spefin		
2.1	Effettua il versamento all'ABF per aprire la procedura di ricorso	Versa all'ABF il contributo di € 20 per aprire la controversia (nel caso optasse per il ricorso a tale sistema)	Cliente		Apertura controversia	Versamento contributo ABF
2.2	Invia / Consegna il reclamo all'ABF compilando l'apposito modulo	Compila il modulo predisposto dall'ABF e provvede ad inviarlo alla Segreteria Tecnica di Competenza o a consegnarlo ad una delle Filiali della B.I. aperte al pubblico	Cliente		Invio Modulo ABF	Modulo ABF
2.3	Invia copia del ricorso a SPEFFIN	Trasmette a SPEFIN una copia del ricorso inviato all'ABF	Cliente		Invio copia ricorso a Spefin	e-mail, FAX, posta ordinaria / racc.ta

ID	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	RESPONSABILE	INPUT	OUTPUT	SUPPORTO
2.4	Riceve il ricorso e predispone il fascicolo	Riceve il reclamo e predispone la pratica per il ricorso	ABF		Predisposizione fascicolo	
2.5	Riceve copia del ricorso	Riceve copia del modulo di ricorso firmato dal Cliente e provvede ad apporre il timbro con la data di ricezione	Funzione Reclami	Ricezione copia ricorso		e-mail, FAX, posta ordinaria / racc.ta
3.1	Comunica a mezzo mail all'ABF ed al Conciliatore Bancario Finanziario la data di ricezione del ricorso dal Cliente	Comunica via e-mail all'ABF ed al Conciliatore Bancario Finanziario la data di ricezione del ricorso da parte del Cliente	Responsabile Reclami		Invio e-mail	e-mail
3.2	Aprire la controversia all'interno del portale dedicato iABF	Censisce all'interno del portale iABF il ricorso comunicato, assegnando allo stesso un numero identificativo.	Conciliatore Bancario Finanziario		Apertura controversia	iABF
3.3	Riceve la conferma dell'inserimento della controversia	Riceve e-mail di conferma inserimento della controversia da parte del Conciliatore Bancario e Finanziario	Responsabile Reclami	Ricezione conferma apertura controversia		e-mail
3.4	Valuta il ricorso esposto dal Cliente	Analizza il ricorso all'ABF da parte del Cliente	Responsabile Reclami		Valutazione ricorso	
3.5	Inserisce nell'applicativo iABF i dati relativi alla nuova controversia (dati cliente, motivo ricorso, sotto-motivo ricorso)	Inserisce i dati relativi alla nuova controversia (dati cliente, motivo reclamo, sotto-motivo reclamo) all'interno del portale iABF	Responsabile Reclami		Inserimento dati nel portale iABF	iABF
3.6	Redige il documento da inviare all'ABF relativo alle controdeduzioni finali	Predispone, in collaborazione con il Responsabile Reclami, la lettera relativa alle controdeduzioni finali da inviare all'ABF (solo nel caso in cui il Responsabile Reclami richieda assistenza)	Conciliatore Bancario Finanziario		Predisposizione lettera	Testo lettera
3.7	Inserisce il documento finale da inviare all'ABF	Allega all'interno del portale iABF il documento finale da inviare all'ABF, corredato dei relativi allegati	Responsabile Reclami		Inserimento documento finale nel portale ABF	Portale ABF
3.8	Invia le controdeduzioni finali all'ABF	Procede all'invio mediante l'applicativo iABF del documento finale relativo alle controdeduzioni finali all'ABF	Conciliatore Bancario Finanziario		Invio documento finale	Applicativo iABF

ID	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	RESPONSABILE	INPUT	OUTPUT	SUPPORTO
3.9	Effettua l'istruttoria e pronuncia la decisione sul ricorso	Analizza la documentazione ricevuta dalle parti e decide sul ricorso effettuato dal Cliente	ABF – Segreteria Tecnica		Decisione sul ricorso	Documentazione inoltrata
3.10	Comunica la decisione alle parti	Trasmette alle parti la comunicazione della decisione assunta dall'ABF (Cliente e SPEFIN)	ABF – Segreteria Tecnica		Comunicazione decisione assunta	
4.1	Fissa il termine per l'adempimento da parte della SPEFIN	In caso di accoglimento del ricorso, determina la data entro la quale SPEFIN deve adempiere alla decisione assunta	ABF – Segreteria Tecnica		Determinazione data per l'adempimento	
4.2	Comunica all'ABF le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione assunta	In caso di accoglimento del ricorso informa l'ABF delle azioni che intende perseguire per adempiere alla decisione	Responsabile Reclami		Comunicazione azioni da intraprendere	e-mail, pec
4.3	Invia al Conciliatore Bancario Finanziario la decisione assunta dall'ABF	Trasmette tramite e-mail al Conciliatore Bancario Finanziario la comunicazione relativa alla decisione presa dal Collegio dell'ABF	Responsabile Reclami		Invio comunicazione	e-mail
4.4	Carica il testo della decisione assunta dall'ABF	Inserisce all'interno del portale iABF il contenuto relativo alla decisione assunta dal Collegio dell'ABF	Conciliatore Bancario Finanziario		Caricamento decisione sul portale	iABF
4.5	Istruisce le strutture competenti per adempiere alla decisione assunta dall'ABF	Indica agli uffici competenti le attività operative da compiere e le tempistiche da rispettare per dare attuazione alla decisione dell'ABF	Responsabile Reclami		Adempimento decisione ABF	
4.6	Invia la comunicazione dell'avvenuto adempimento all'ABF	Allega all'interno del portale iABF copia della documentazione comprovante l'avvenuto adempimento alle disposizioni contenute nella pronuncia dell'ABF	Responsabile Reclami		Aggiornamento portale iABF	iABF
4.7	Aggiorna il registro reclami	Censisce all'interno del registro reclami i riferimenti del ricorso all'ABF effettuato dal Cliente (data ricezione ricorso, data invio controdeduzioni, ecc.)	Responsabile Reclami		Aggiornamento Registro Reclami	Registro Reclami
4.8	Pubblica la notizia di inadempienza di SPEFIN	Qualora SPEFIN non dovesse: <ul style="list-style-type: none"> • Adempiere alle decisioni del Collegio • Adempiere entro i termini previsti • Collaborare nella fase istruttoria 	ABF – Segreteria Tecnica		Pubblicazione inadempienza	Sito ABF

ID	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE	RESPONSABILE	INPUT	OUTPUT	SUPPORTO
		<ul style="list-style-type: none"> Versare i contributi previsti La Segreteria Tecnica dell'ABF provvede a pubblicare la sua inadempienza				
5.1	Esponde il reclamo in forma scritta	Consegna il reclamo all'Agente / Mediatore / Intermediario con cui è entrato in contatto	Cliente	Invio reclamo		e-mail, FAX, posta ordinaria / racc.ta
5.2	Riceve il reclamo esposto dal Cliente	Riceve il reclamo esposto dal Cliente e, qualora fosse necessario, appone il Timbro con la data di ricezione	Agente / Mediatore / Intermediario	Ricezione reclamo		e-mail, FAX, posta ordinaria / racc.ta
5.3	Invia il Reclamo a SPEFIN	Provvede a inoltrare il reclamo in originale a SPEFIN	Agente / Mediatore / Intermediario		Inoltro reclamo a Spefin	e-mail, FAX, posta ordinaria / racc.ta
5.4	Riceve il reclamo inviato dall'Agente / Mediatore /Intermediario	Riceve il reclamo inviato dall'Agente / Mediatore / Intermediario	Funzione Reclami / Responsabile Reclami	Ricezione reclamo		e-mail, FAX, posta ordinaria / racc.ta
6.1	Rendiconto annuale	Predisporre il rendiconto annuale e ne cura la pubblicazione sul sito	Responsabile Reclami	Registro reclami	Rendiconto annuale	Sito web / software

5. Procedure operative

5.1. Reclamo Ordinario

Forma scritta

Qualora il Cliente ravvisi un'omissione o un comportamento a suo avviso non adeguato da parte di Spefin Finanziaria, può indirizzare un reclamo in forma scritta con le seguenti modalità:

In caso di reclamo il cliente può rivolgersi direttamente a Spefin Finanziaria, anche per lettera raccomandata A/R, scrivendo a:

Spefin Finanziaria SpA

Ufficio Reclami

Via Lorenzo Magalotti, 15

00197 Roma

Oppure inviando una mail all'indirizzo p.e.c. reclamispefin@legalmail.it

Responsabile reclami: Avv. Carlo Cerilli

E-mail: ufficioreclami@spefin.it

Spefin Finanziaria SpA darà riscontro alla comunicazione inviata dal cliente entro 30 giorni dalla ricezione.

In ogni caso, qualora il cliente non fosse soddisfatto, prima di ricorrere al giudice di pace, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o ad altro Organismo deputato alla risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia bancaria, finanziaria e assicurativa.

Il reclamo formulato dal Cliente deve essere in forma scritta e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- dati identificativi del Cliente (nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza / domicilio);
- numero identificativo della pratica di finanziamento;
- recapito telefonico presso il quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- descrizione chiara dell'oggetto del reclamo, delle motivazioni che sono alla base dello stesso e le richieste formulate;
- data e firma del Cliente interessato.

Riceve il reclamo

Come anticipato nel precedente paragrafo il reclamo può essere inviato dal Cliente attraverso diverse modalità. La modalità utilizzata dal Cliente determinerà il coinvolgimento di differenti Uffici/Strutture della Società. In particolare:

1. **Posta ordinaria/raccomandata:** in questo caso la struttura coinvolta nella ricezione del reclamo è la Segreteria di Direzione. In particolare, qualora la Segreteria di Direzione nel lavoro ordinario di smistamento / lavorazione della posta dovesse intercettare una lettera inviata

all'Ufficio Reclami ovvero dovesse constatare dagli elementi / informazioni contenuti/e nella lettera che si tratta di un reclamo è tenuta a:

- apporre, senza ritardo, timbro con data di ricezione del Reclamo;
 - consegnare, senza ritardo, l'originale del Reclamo al Responsabile Reclami;
 - consegnare una copia del reclamo all'Ufficio Organizzazione.
2. **Posta elettronica (all'indirizzo e-mail reclamispefin@legalmail.it):** in questo caso il reclamo arriva direttamente al Responsabile reclami. Il Responsabile reclami è tenuto a stampare, senza ritardo, la mail di reclamo con gli eventuali allegati alla stessa;
3. **Fax (al numero 06-90250099):** in questo caso la struttura coinvolta nella ricezione del reclamo è la Segreteria di Direzione la quale, appurato dalle informazioni ivi contenute che trattasi di un reclamo, è tenuta a consegnare, senza ritardo, il reclamo al Responsabile Reclami.
4. **Consegna diretta presso la sede legale di Spefin Finanziaria:** qualora il Cliente consegni direttamente il reclamo in forma scritta presso la sede di Spefin Finanziaria, la Segreteria di Direzione è tenuta a:
- apporre, senza ritardo, timbro con data di ricezione del Reclamo;
 - consegnare, senza ritardo, l'originale del Reclamo al Responsabile Reclami;
5. **Invio / consegna diretta all'Agente / Mediatore / Intermediario con cui il Cliente è entrato in contatto:** qualora il Cliente consegni direttamente il reclamo in forma scritta presso la sede dell'Agente / Mediatore / Intermediario con cui è entrato in contatto, quest'ultimo è tenuto a:
- apporre, senza ritardo, timbro con data di ricezione del Reclamo;
 - trasmettere, senza ritardo, l'originale del Reclamo alla Funzione Reclami, tramite posta ordinaria, posta elettronica, fax.

Valuta il reclamo pervenuto

Il Responsabile Reclami, coinvolgendo le Strutture aziendali competenti (ad esempio Ufficio Amministrazione e Contabilità, ecc.) e, se del caso, la Funzione di Compliance (si veda nota al paragrafo 3.2 provvede a:

- analizzare le motivazioni indicate nella lamentela esposta, nonché le richieste avanzate dal Cliente;
- analizzare la documentazione relativa alla pratica (contrattualistica pre-contrattuale, contrattuale, ecc.) di finanziamento oggetto del reclamo;
- decidere se accogliere o meno il reclamo esposto dal Cliente.

Si evidenzia che la valutazione sui reclami pervenuti deve essere effettuata anche alla luce degli orientamenti seguiti dall'Organo decidente dell'ABF (Collegio). Al riguardo, il Responsabile Reclami deve aver cura di verificare se la questione sottoposta dal Cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi competenti e considerare le soluzioni adottate in tali casi. Per far ciò deve essere costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'Organo decidente (Collegio).

Per visualizzare le decisioni assunte dai Collegi competenti è necessario collegarsi al seguente indirizzo web <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni>.

Aggiorna il Registro Reclami

Al fine di monitorare e censire tempestivamente e su base continuativa i reclami pervenuti, Spefin Finanziaria SpA ha istituito un Registro Reclami nel quale vengono annotati, in ordine cronologico, gli elementi essenziali di ogni lamentela esposta dalla Clientela nonché le misure adottate per risolvere il problema sollevato.

Il Registro è in formato elettronico ed è gestito in modo tale da garantire la conservazione delle informazioni e la storicizzazione dei dati contenuti.

Il compito di aggiornare il suindicato Registro è affidato al Responsabile Reclami. In particolare, a seguito della ricezione di copia di ogni singolo reclamo, il Responsabile Reclami provvede a:

- censire nel Registro Reclami almeno i seguenti dati / informazioni relativi al reclamo:
 - Numero progressivo del reclamo;
 - Data ricezione reclamo;
 - Cliente;
 - Numero Pratica;
 - Oggetto del reclamo;
- conservare in ordine cronologico, copia cartacea di ciascun reclamo in apposito archivio.

Predisporre la lettera di risposta al Cliente

Al Responsabile Reclami è affidato il compito di predisporre la lettera di risposta al Cliente. Il contenuto della lettera deve essere differente a seconda della decisione assunta in merito al reclamo. In particolare:

- a) se il reclamo è ritenuto infondato, la lettera deve contenere almeno un'illustrazione chiara ed esauriente dei motivi che hanno indotto a rigettare il reclamo, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie;
- b) se il reclamo è ritenuto fondato, la lettera deve indicare le iniziative che Spefin Finanziaria si impegna ad assumere e le tempistiche previste per realizzarle.

Successivamente alla redazione della lettera di risposta, il Responsabile Reclami provvede a consegnarla alla Funzione Reclami, incaricata dell'invio della stessa. Si sottolinea, al riguardo, che al fine di ottemperare alle disposizioni normative, il Responsabile Reclami deve aver cura di predisporre e consegnare la lettera in tempo utile per garantire l'invio al Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo.

Invia la lettera di risposta al Cliente

Alla Funzione Reclami è affidato il compito di inviare al Cliente la lettera di risposta redatta dal Responsabile Reclami. In particolare, la Funzione Reclami deve:

- effettuare una fotocopia della lettera di risposta;
- consegnare la fotocopia della lettera al Responsabile Reclami per l'archiviazione cartacea;
- inviare a mezzo raccomandata A/R la lettera di risposta.

Riceve lettera di risposta da Spefin Finanziaria

Il Cliente riceve la lettera di risposta inviata da Spefin Finanziaria in merito al reclamo da lui esposto. Se rimasto insoddisfatto o se il suo reclamo non abbia avuto esito **entro 30 (trenta) giorni** dalla ricezione da parte di Spefin Finanziaria, il Cliente può decidere di presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Resta fermo che prima di poter esporre ricorso all'ABF è necessario che il Cliente presenti un preventivo reclamo a Spefin Finanziaria.

5.2. Reclamo esposto alla Rete

Espone reclamo in forma scritta (Fax, Mail, Lettera)

Qualora il Cliente ravvisi un'omissione o un comportamento a suo avviso non adeguato da parte di Spefin Finanziaria, può indirizzare un reclamo in forma scritta anche direttamente all'Agente / Mediatore / Intermediario con cui lo stesso è entrato in contatto.

Il reclamo formulato dal Cliente deve essere in forma scritta e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza / domicilio);
- numero identificativo della pratica di finanziamento;
- recapito telefonico presso il quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- descrizione chiara dell'oggetto del reclamo, delle motivazioni che sono alla base dello stesso e le richieste formulate;
- data e firma del Cliente interessato.

Riceve il reclamo esposto dal Cliente

L'Agente / Mediatore / Intermediario che riceve un reclamo tramite consegna diretta da parte di un Cliente o tramite posta ordinaria deve aver cura di apporre il timbro con la data di ricezione. Per i reclami ricevuti via e-mail o tramite fax farà fede la data indicata nel documento ricevuto.

Invia il reclamo a Spefin Finanziaria

In seguito alla ricezione di un reclamo in forma scritta, indipendentemente dalla modalità utilizzata dal Cliente, l'Agente / Mediatore / Intermediario ha il compito di:

- trasmettere senza ritardo a Spefin Finanziaria copia del reclamo ricevuto attraverso le seguenti modalità:
 - Posta ordinaria, con busta affrancata indirizzata a Spefin Finanziaria SpA, Via

Marche 23, 00187 - Roma – Ufficio Reclami;

- o Posta elettronica, all'indirizzo e-mail reclamispefin@legalmail.it;
- o Fax, al numero 06-90250099;

- conservare in ordine cronologico, copia cartacea di ciascun reclamo ricevuto in apposito archivio.

Riceve il reclamo inviato dall'Agente / Mediatore / Intermediario

La modalità utilizzata dall'Agente / Mediatore / Intermediario per inviare il reclamo ricevuto a Spedin Finanziaria determinerà il coinvolgimento di differenti Uffici / Strutture. In particolare:

1. **Posta ordinaria:** in questo caso la struttura coinvolta nella ricezione del reclamo è la Segreteria di Direzione. In particolare, qualora la Segreteria di Direzione nel lavoro ordinario di smistamento / lavorazione della posta dovesse intercettare una lettera inviata all'Ufficio Reclami ovvero dovesse constatare dagli elementi / informazioni contenuti/e nella lettera che si tratta di un reclamo è tenuta a:
 - Apporre, senza ritardo, timbro con data di ricezione del Reclamo;
 - Consegnare, senza ritardo, la copia originale del Reclamo al Responsabile Reclami;
 - Consegnare una copia del reclamo all'Ufficio Organizzazione.
2. **Posta elettronica** (all'indirizzo e-mail reclamispefin@legalmail.it): in questo caso il reclamo arriva direttamente al Responsabile reclami. Il Responsabile reclami è tenuto a stampare, senza ritardo, la mail di reclamo con gli eventuali allegati alla stessa;
3. **Fax (al numero 06-90250099):** in questo caso la struttura coinvolta nella ricezione del reclamo è la Segreteria di Direzione la quale, appurato dalle informazioni ivi contenute che trattasi di un reclamo, è tenuta a consegnare, senza ritardo, il reclamo al Responsabile Reclami.

5.3. Reclamo ABF

Effettua versamento all'ABF per aprire la procedura di ricorso

Per poter procedere con il ricorso all'ABF il Cliente deve preventivamente effettuare un versamento pari ad Euro 20 (venti) come contributo alle spese della procedura, secondo le modalità indicate dallo stesso ABF nella guida pratica pubblicata nel sito internet istituzionale (www.arbitrobancariofinanziario.it).

Pena invalidità del ricorso, il Cliente deve inviare unitamente al ricorso la copia della ricevuta che attesta il pagamento del contributo richiesto.

Invia / consegna il ricorso all'ABF compilando l'apposito Modulo

Per poter avanzare il ricorso all'ABF il Cliente deve compilare, in ogni sua parte, il "Modulo per il ricorso" disponibile sul sito web dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it) o presso tutte le sedi dell'Intermediario aperte al pubblico. Il Modulo compilato e firmato, con in relativi allegati, e l'attestazione del pagamento di Euro 20 devono essere inoltrati all'ABF con una delle modalità

indicate nel sito web www.arbitrobancariofinanziario.it.

Invia copia del ricorso a Spefin Finanziaria

Non appena presentato il ricorso all'ABF il Cliente deve darne tempestiva comunicazione a Spefin Finanziaria, inviando copia del ricorso con lettera raccomandata A/R o per posta elettronica certificata (PEC).

Riceve il ricorso e predispone il relativo fascicolo

Il ricorso avanzato dal Cliente viene preso in carico dalla Segreteria tecnica dell'ABF competente per territorio che, non appena ricevuto il modulo di ricorso e la relativa documentazione allegata, procede con la creazione del relativo fascicolo.

Riceve copia del ricorso

Il Cliente può inviare copia del ricorso a Spefin Finanziaria esclusivamente mediante lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica certificata (PEC).

Nel caso di ricezione tramite raccomandata A/R, la Segreteria di Direzione è tenuta a:

- apporre, senza ritardo, timbro con data di ricezione;
- consegnare, senza ritardo, il ricorso al Responsabile Reclami.

Nel caso di ricezione tramite PEC, il Responsabile Reclami è tenuto a stampare, senza ritardo, la e-mail con gli eventuali allegati alla stessa.

5.4. Ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario e Pronuncia ABF

Comunica all'ABF ed al Conciliatore Bancario Finanziario data ricezione ricorso

In seguito alla ricezione di copia del ricorso all'ABF, il Responsabile Reclami provvede a comunicare via e-mail alla Segreteria Tecnica del Collegio ABF competente per territorio la data di ricezione del ricorso presentato dal Cliente e i nominativi delle parti, informando per conoscenza il Conciliatore Bancario Finanziario (associazione@conciliatorebancario.it).

Apri la controversia all'interno del portale iABF

Successivamente alla ricezione dell'e-mail relativa alla comunicazione della data di ricezione del ricorso da parte di Spefin Finanziaria, il Conciliatore Bancario Finanziario provvede ad aprire la controversia all'interno del portale iABF assegnando un numero interno di ricorso ed inserendo i relativi dati comunicati da Spefin Finanziaria (data di ricezione del ricorso ed i nominativi delle parti).

Riceve la conferma dell'inserimento della controversia

Non appena inseriti i dati suindicati, il Responsabile Reclami riceve un messaggio di posta

elettronica che lo informa dell'inserimento di una nuova controversia da parte del Conciliatore Bancario Finanziario.

Valuta il ricorso ricevuto

Indipendentemente dalla modalità con la quale copia del ricorso è pervenuto presso Spefin Finanziaria, la struttura coinvolta nella ricezione dello stesso è tenuta a sottoporre il reclamo, senza ritardo, al Responsabile Reclami. Quest'ultimo, coinvolgendo la Direzione Generale nonché le altre Strutture aziendali competenti (ad esempio Ufficio Amministrazione e Contabilità, ecc.) provvede a:

- analizzare il modulo di ricorso all'ABF compilato dal Cliente;
- analizzare la documentazione relativa alla pratica (contrattualistica pre-contrattuale, contrattuale, ecc.) di finanziamento oggetto del reclamo.

Inserisce nell'applicativo iABF i dati relativi alla nuova controversia

Non appena ricevuta notizia dell'inserimento di una nuova controversia all'interno del portale iABF, il Responsabile Reclami ha il compito di inserire quanto prima le altre informazioni relative alla nuova controversia censita, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Nome Cliente;
- Cognome Cliente;
- Codice Fiscale;
- Motivo ricorso;
- Sotto-Motivo ricorso.

Redige il documento da inviare all'ABF relativo alle controdeduzioni finali

Al Responsabile Reclami è attribuito il compito di redigere il documento relativo alle controdeduzioni finali da inviare all'ABF.

Al riguardo, il Responsabile Reclami può chiedere che il Conciliatore Bancario Finanziario presti un'attività di assistenza sulle controdeduzioni dallo stesso predisposte.

In caso contrario, il Conciliatore Bancario Finanziario si limita a verificare la completezza e la regolarità formale della documentazione da inviare all'ABF.

Inserisce i documenti da inviare all'ABF

Qualsiasi documento o informazione che Spefin Finanziaria deve far pervenire all'ABF deve transitare attraverso il portale iABF. Conseguentemente, il Responsabile Reclami (o l'addetto alla gestione della controversia se diverso dal Responsabile) ha il compito di inserire all'interno del portale tutti i documenti relativi al reclamo che intende far pervenire all'ABF. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il reclamo esposto dal Cliente;

- la risposta al reclamo da parte di Spefin Finanziaria;
- il ricorso esposto all'ABF;
- gli eventuali documenti relativi al rapporto (contratto, estratti, contabili, ecc.);
- documento relativo alle controdeduzioni finali;

Tutta la documentazione da inviare deve essere inclusa in un unico documento che deve essere denominato "controdeduzioni finali". Questo documento (corredato dagli annessi allegati) deve essere trasmesso al Conciliatore Bancario Finanziario **45 giorni** dalla data di ricezione del ricorso del Cliente.

La Spefin ha 45 giorni dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni, poi: il ricorrente può replicare alla documentazione presentata dall'intermediario entro i 25 giorni successivi; l'intermediario può trasmettere le controrepliche nei 20 giorni successivi. Una volta completato il fascicolo, il Collegio dell'ABF si pronuncia sul ricorso entro 60 giorni. Il termine di 60 giorni può essere sospeso (fino a un massimo di ulteriori 60 giorni).

Effettua l'istruttoria e pronuncia la decisione sul ricorso

L'istruttoria sul ricorso è curata dalla Segreteria Tecnica territorialmente competente ed è effettuata esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti.

Nella fase di istruttoria la Segreteria Tecnica dell'ABF:

- accerta completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata dalle parti e, ove ne ravvisi l'esigenza, chiede alle parti le necessarie integrazioni, fissando un termine per la loro produzione;
- attesta l'irricevibilità del ricorso in caso di sua palese incompletezza, irregolarità o intempestività, dandone comunicazione alle parti.

Il Collegio dell'ABF si pronuncia sul ricorso **entro 60 giorni** dalla data in cui è terminata l'istruttoria compresi i termini per le controdeduzioni presentate da Spefin le repliche del ricorrente e controrepliche di Spefin, o, in mancanza, dalla scadenza del termine previsto per la presentazione di queste ultime da parte di Spefin Finanziaria o dell'Associazione alla quale appartiene.

Tutti i termini sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio

In termini generali si evidenzia che il termine di 60 giorni può essere sospeso una o più volte, e in ogni caso per un periodo complessivamente non superiore a 60 giorni, dalla Segreteria Tecnica nel corso dell'istruzione preliminare, o dal Collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti; la sospensione è comunicata a entrambe le parti, unitamente alla fissazione di un termine massimo per la produzione delle integrazioni richieste.

Il Collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora consti che in relazione alla medesima controversia è stato avviato un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge. Se la conciliazione non riesce, il ricorso può essere riproposto senza necessità di un nuovo reclamo all'intermediario entro 6 mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione. In tal caso, le parti possono fare rinvio alla documentazione già presentata in occasione della precedente procedura di ricorso.

Comunica la decisione alle parti

La Segreteria Tecnica territorialmente competente ha il compito di comunicare alle parti la decisione assunta dal Collegio. La decisione, corredata della relativa motivazione, deve essere comunicata alle parti **entro 30 (trenta) giorni** dalla pronuncia.

5.5. Adempimento alla decisione dell'ABF

Fissa il termine per l'adempimento da parte di Spefin Finanziaria

Se il ricorso è accolto anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale Spefin Finanziaria deve adempiere alla decisione; se non è fissato alcun termine, Spefin Finanziaria ha l'obbligo di adempiere **entro 30 (trenta) giorni** dalla comunicazione della decisione.

Comunica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione dell'ABF

Entro il termine fissato per l'adempimento, il Responsabile Reclami ha il compito di comunicare alla Segreteria Tecnica territorialmente competente le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del Collegio.

Si evidenzia che la comunicazione alla Segreteria può essere fatta anche per il tramite di un'associazione alla quale Spefin Finanziaria aderisce (ad esempio U.F.I.).

Invia al Conciliatore Bancario Finanziario la decisione assunta dall'ABF

Il Responsabile Reclami ha il compito di inviare tramite e-mail al Conciliatore Bancario Finanziario (associazione@conciliatorebancario.it) la decisione assunta dal Collegio.

Carica il testo della decisione assunta dall'ABF

In seguito alla ricezione da parte di Spefin Finanziaria della decisione assunta dal Collegio in merito al ricorso, l'Associazione (Conciliatore Bancario Finanziario) provvede a caricare il testo della stessa nell'applicativo *i*ABF.

Istruisce le strutture competenti per adempiere alla decisione assunta dall'ABF

Il Responsabile reclami, ove necessario:

- impartisce alle strutture competenti della Società istruzioni per adempiere alla decisione assunta dall'ABF;
- nel caso siano dovuti rimborsi al Cliente, dà disposizioni alle strutture competenti che

provvederanno previa autorizzazione da parte dell'organo competente (DG, CdA ovvero altra struttura delegata) a risarcire il Cliente;

Si evidenzia che in caso di accoglimento del ricorso, anche solo in parte, il Responsabile Reclami ha il compito di istruire l'Ufficio Amministrazione e Contabilità ad eseguire le seguenti attività:

- rimborsare al Cliente i 20 (Venti) Euro versati come contributo spese all'apertura del ricorso;
- versare alla Banca d'Italia il contributo spese di 200 (duecento) Euro.

Invia la documentazione dell'avvenuto adempimento alla Segreteria Tecnica dell'ABF

Successivamente, il Responsabile Reclami ha il compito di inviare all'ABF il documento comprovante l'avvenuta esecuzione di quanto prescritto nella decisione assunta dall'ABF. Come tutta la documentazione da far recapitare all'ABF anche tale documento deve essere caricato all'interno del portale iABF.

Aggiorna il Registro Reclami

Il Responsabile Reclami ha il compito di aggiornare il Registro Reclami con i riferimenti del ricorso all'ABF effettuato dal Cliente. A tal proposito, il Responsabile Reclami ha il compito di:

- censire all'interno del Registro Reclami le seguenti informazioni:
 - Data ricezione ricorso;
 - Data invio controdeduzioni All'ABF;
 - Data ricezione comunicazione;
 - Esito del Ricorso;
 - Data adempimento decisione assunta (in caso di accoglimento del ricorso).
- conservare in ordine cronologico ed in apposito archivio, copia cartacea della documentazione relativa a ciascun ricorso.

La registrazione degli elementi può essere avviata anche dal caricamento sul registro informatico della relativa documentazione.

Pubblica l'inadempienza di Spefin Finanziaria

Qualora constati che Spefin Finanziaria non abbia adempiuto alla decisione, la Segreteria Tecnica rende pubblica l'inadempienza. Viene resa pubblica altresì, la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte di Spefin Finanziaria. Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, ad esempio, l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta o il mancato versamento dei contributi previsti (cfr. precedente par. 2.4.5).

La notizia dell'eventuale inadempimento di Spefin Finanziaria o della mancata cooperazione è pubblicata sul sito internet dell'ABF, sul sito internet www.bancaditalia.it e, a cura e spese di Spefin Finanziaria, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

Nella Relazione annuale dell'ABF inoltre, sono rese note informazioni sulle inadempienze di ciascun intermediario e sul numero dei ricorsi nei quali è risultato soccombente rispetto al numero totale

dei ricorsi decisi nei suoi confronti.

6. Regolamento dell'Arbitro Bancario Finanziario

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i Clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari, cui Spefin Finanziaria ha aderito.

6.1. Ambito di applicazione

L'ABF giudica limitatamente:

- ad operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- a controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono;
- a controversie che abbiano ad oggetto una richiesta del ricorrente di una somma di denaro per un **valore non superiore ad Euro 100.000,00** (Centomila);

Non possono essere sottoposti all'ABF:

- ricorsi che abbiano ad oggetto operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- ricorsi inerenti a controversie precedentemente sottoposte all'autorità giudiziaria, salvo i ricorsi proposti entro il termine fissato dal giudice in sede di procedimento di mediazione ai sensi del d.lgs. n. 28 del 2010;
- ricorsi afferenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o mediazione promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito. Il ricorso è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi di cui appresso;
- controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione.

6.2. Procedimento e decisione

Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. Sono tuttavia ammissibili i ricorsi proposti in assenza del reclamo all'intermediario relativi a controversie pendenti davanti all'autorità giudiziaria per le quali il giudice abbia rilevato il mancato esperimento del tentativo di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo.

Il ricorso è sottoscritto dal cliente e può essere presentato, per conto di questi, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca, dal rappresentante legale o da un soggetto munito di procura, che può essere conferita anche nel ricorso. Esso è redatto utilizzando la

modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it) e può essere, alternativamente,

- inviato direttamente, secondo le modalità indicate sulla modulistica, alla segreteria tecnica del collegio territorialmente competente;
- presentato presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che provvedono a inoltrarlo senza indugio alla segreteria tecnica del collegio competente

Per poter procedere con il ricorso all'ABF il Cliente deve preventivamente effettuare un versamento pari ad Euro 20 (venti) come contributo alle spese della procedura, secondo le modalità indicate dallo stesso ABF nella guida pratica pubblicata nel sito internet istituzionale.

Il Cliente che abbia proposto un ricorso, ne dà tempestiva notizia all'intermediario e, a pena di invalidità del ricorso, deve inviare unitamente al ricorso la copia della ricevuta che attesta il pagamento del contributo richiesto.

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

- a) rimborsi al ricorrente il contributo versato;
- b) versi un importo pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura.

L'inosservanza da parte dell'intermediario delle previsioni di cui alle lettere a) e b) costituisce inadempienza alla decisione del collegio.

Entro 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.

La segreteria tecnica trasmette al ricorrente copia delle controdeduzioni.

Il collegio si pronuncia sul ricorso entro 60 giorni dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni; tale termine può essere sospeso una o più volte, e in ogni caso p, per un periodo complessivamente non superiore a 60 giorni, per chiedere ulteriori elementi alle parti. Il collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora il ricorrente, in relazione alla medesima controversia, comunichi di aver promosso o di aver aderito a un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge. Se la conciliazione non riesce, il ricorso può essere riproposto senza necessità di un nuovo reclamo all'intermediario. In tal caso, le parti possono fare rinvio alla documentazione già presentata in occasione della precedente procedura di 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. In caso contrario, il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato. In caso di rinuncia al ricorso, inequivocabilmente espressa dal ricorrente (o dal suo rappresentante in possesso di specifica procura), il collegio dichiara l'estinzione del procedimento. Se le parti

raggiungono un accordo prima della decisione sul ricorso ovvero la pretesa del ricorrente risulta pienamente soddisfatta, il collegio dichiara, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere. La segreteria tecnica dà tempestiva comunicazione alle parti della dichiarazione di interruzione, di estinzione o di cessazione della materia del contendere.

6.3. Decisione sul ricorso

La decisione sul ricorso è assunta sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria.

La decisione, corredata della relativa motivazione, è comunicata alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia.

Nel caso in cui accolga il ricorso in tutto o in parte, il collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione; in mancanza di fissazione del termine, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione.

Resta ferma 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 e interessi.

6.4. 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 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, ne viene data notizia secondo le modalità stabilite dal presente paragrafo. Viene resa pubblica, altresì, la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario. Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, ad esempio, l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta che abbiano reso impossibile una pronuncia sul merito della controversia, o il mancato versamento dei contributi previsti dal paragrafo 2. La notizia dell'inadempienza dell'intermediario o della sua mancata cooperazione è pubblicata sul sito internet dell'ABF e, a cura e spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Nel caso in cui sia stata comunicata la sottoposizione della controversia all'Autorità giudiziaria, ne viene fatta menzione in sede di pubblicazione.

6.5. Sospensione dei termini

Tutti i termini previsti sono sospesi dal 1 al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

7. Altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

7.1. Conciliazione

La conciliazione è usufruibile dalla clientela, anche senza il preventivo inoltro all'Intermediario di un reclamo, e può riguardare controversie relative sia ad operazioni e servizi bancari e finanziari sia in materia di servizi e attività di investimento. In questo caso la controversia si affida ad un terzo indipendente (il conciliatore) che ha il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Nella conciliazione disciplinata dalla legge (ossia che viene svolta attraverso gli "organismi di conciliazione") l'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione. La riforma del processo societario del 2003 ha stabilito che gli "organismi di conciliazione" costituiti da privati o da enti pubblici (come le Camere di Commercio) possano risolvere le controversie in materia societaria, bancaria e finanziaria.

7.2. Arbitrato

In questo caso la procedura è affidata all'intervento di un esperto, l'arbitro, che ha il compito di giudicare sulla controversia. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti stabiliscono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia.