

INFORMATIVA SU RECLAMI, MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E RICORSO A STRUMENTI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

La Banca Cremasca e Mantovana - Credito Cooperativo (di seguito abbreviata in “Banca”) pone la massima attenzione alla soddisfazione della propria clientela ed all’ascolto delle sue esigenze.

In questa ottica la Banca ha assegnato la responsabilità della gestione dei reclami all’Area Legale, in particolare nella persona del suo responsabile *pro tempore*, e stabilito specifiche regole e procedure interne per accogliere e gestire suggerimenti e reclami.

Il cliente, nel caso in cui non abbia trovato soluzione ad un problema rivolgendosi direttamente al personale della Banca, ha il diritto di presentare formale reclamo.

Per presentare un reclamo basta inviarlo in forma scritta, per posta ordinaria o in via elettronica agli indirizzi sotto riportati, ovvero consegnarlo direttamente allo sportello della Banca presso il quale è intrattenuto il rapporto.

Per agevolare la presentazione del reclamo la Banca mette a disposizione sul proprio sito internet e presso gli sportelli il modulo utilizzabile per la presentazione del reclamo stesso. Il modulo è disponibile anche presso il punto trasparenza presente in ogni filiale.

Recapiti ai quali indirizzare i reclami:

- Mediante l’invio di lettera all’indirizzo: BANCA CREMASCA E MANTOVANA - CREDITO COOPERATIVO SOC. COOP., Ufficio Reclami, Piazza G. Garibaldi, 29 – 26013 Crema (CR)
- Mediante l’invio di fax al numero: 0373/259562
- Mediante l’invio di una mail a: reclami@creman.bcc.it
- Mediante l’invio di una PEC a: 07076.contenzioso@actaliscertymail.it

I reclami ricevuti vengono successivamente inoltrati, laddove non pervenuti direttamente, all’Ufficio Reclami della Banca, che provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute, fornendo una risposta al cliente entro il termine di:

- 30 giorni, in caso di reclami relativi a prodotti/servizi bancari;
- 90 giorni in caso di reclami relativi ai servizi di investimento;
- 45 giorni in caso di reclami relativi alla violazione da parte della Banca degli obblighi nei confronti di contraenti polizze assicurative, cui essa è tenuta in quanto intermediario di prodotti assicurativi.

I suddetti obblighi cui la Banca è tenuta come intermediario assicurativo sono riepilogati nell’Allegato 7B del Provvedimento IVASS n. 46/2016, affisso in Filiale. L’Ufficio Reclami della Banca può fornire la risposta per posta ordinaria, posta elettronica e/o posta elettronica certificata, indipendentemente dalla modalità con la quale il cliente ha presentato il reclamo.

A fronte di lamentele circa il prodotto assicurativo (es. liquidazione polizza, mancata rendicontazione, etc) il cliente deve inviare il reclamo direttamente alla Compagnia di Assicurazione, agli indirizzi indicati nel contratto di polizza sottoscritto. Se il cliente non è soddisfatto dell’esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell’Intermediario o dell’Impresa preponente entro il termine di 45 giorni, può

rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma, utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito dell'IVASS e della Banca, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'Intermediario o dall'Impresa preponente e dell'eventuale riscontro fornito. Per maggiori informazioni si rimanda al documento *“informativa sul diritto di reclamo ai sensi dell'art. 10 sexies e decies del regolamento isvap n. 24 del 19 maggio 2008”* disponibile nella sezione reclami all'interno del sito della Banca, www.cremascamantovana.it.

Se il cliente non riceve risposta entro i termini previsti, ovvero se non è soddisfatto della risposta, può ricercare una soluzione alternativa della controversia prima di ricorrere al giudice rivolgendosi:

a) Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

E' un sistema alternativo, più semplice, rapido ed economico rispetto al ricorso al giudice anche perché non prevede la necessità di assistenza legale da parte di un avvocato.

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il cliente può ricorrere all'ABF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario. Se la decisione dell'ABF è ritenuta non soddisfacente, il cliente, l'intermediario o entrambi possono rivolgersi al giudice.

Maggiori informazioni, nonché la documentazione correlata, sono disponibili nella sezione reclami all'interno del sito della Banca, www.cremascamantovana.it.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda ai seguenti siti internet:

- dell'ABF: www.arbitrobancariofinanziario.it ;
- della Banca d'Italia: www.bancaditalia.it;

b) Conciliatore Bancario Finanziario

Si tratta di un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario. Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie, senza ricorrere alla magistratura; i servizi offerti sono: 1) **Mediazione**; 2) **Ombudsman-Giurì Bancario**; 3) **Arbitrato**.

La **Mediazione** consiste nel tentativo di far pervenire le parti ad un accordo su una controversia, in tempi e con costi contenuti; questa procedura si caratterizza per l'intervento di una persona neutrale (il mediatore) che assiste le parti per favorire una loro intesa.

L'**Ombudsman Giurì-Bancario** cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari in materia di servizi di investimento (compravendita di azioni, obbligazioni, titoli di stato, fondi comuni, polizze finanziarie, gestioni patrimoniali, etc.).

Rientra nella competenza dell'Ombudsman la richiesta di “risarcimento danni” per importi non superiori a 100.000 euro; l'operazione da cui scaturisce il “risarcimento danni”, però, può avere valore superiore ad 100.000 euro.

Il cliente – non oltre due anni dall’operazione contestata - deve innanzitutto presentare un “reclamo” all’Ufficio Reclami della banca o dell’intermediario finanziario, che nel termine previsto (dalla banca o dall’intermediario finanziario stesso) dovrà far sapere se accoglie o meno il reclamo. Qualora il cliente non sia soddisfatto della risposta dell’Ufficio Reclami, o non riceva risposta nei termini previsti, può ricorrere, entro un anno dal reclamo, all’Ombudsman che decide entro 90 giorni, termine che può essere prolungato per avere la documentazione necessaria alla decisione.

Il ricorso all’Ombudsman – totalmente gratuito - non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all’Autorità giudiziaria, oppure richiedere una mediazione ad un organismo conciliativo, o sottoporre la questione ad un collegio arbitrale.

La decisione dell’Ombudsman - Giurì Bancario, mentre non vincola il cliente, è vincolante per la Banca.

Tale organo sarà operativo fino all’8 gennaio 2017, ai sensi della delibera Consob n. 19783 del 23 novembre 2016. Considerato, infatti, che i ricorsi che possono essere rivolti all’Ombudsman – Giurì Bancario sono proponibili anche all’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), gli Organi deliberanti del Conciliatore BancarioFinanziario hanno deciso che, a partire dal 9 gennaio 2017 (data di inizio dell’operatività dell’ACF), l’Ombudsman – Giurì Bancario non accetterà più ricorsi, fermo restando che continuerà a gestire quelli già ricevuti a tale data. Successivamente l’Ombudsman cesserà la propria attività decisionale e sarà sostituito dall’ACF.

L’**Arbitrato** è una procedura diretta a concludere una controversia con l’intervento di un esperto, l’arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L’Arbitro non è un Giudice ordinario, ma le parti possono stabilire (sia attraverso la clausola compromissoria inserita nel contratto, sia di comune accordo) di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere in merito alla controversia.

Può verificarsi che, nel caso in cui un procedimento di mediazione si concluda senza un accordo, le parti, se vogliono ottenere una decisione in tempi contenuti, possono chiedere al Conciliatore BancarioFinanziario di attivare la procedura di Arbitrato. E’ comunque possibile ricorrere all’Arbitrato anche se non si è svolto il procedimento di Mediazione.

Maggiori informazioni, nonché la documentazione correlata, sono disponibili nella sezione reclami all’interno del sito della Banca, www.cremascamantovana.it.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al sito internet: <http://www.conciliatorebancario.it>.

c) Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB)

Presso la Consob è istituita la **Camera di conciliazione e arbitrato**. Essa offre la possibilità di risolvere le controversie fra risparmiatori, da un lato, e banche e altri soggetti abilitati alla prestazione di servizi e attività di investimento, dall’altro. Le controversie demandabili alla Camera di conciliazione e arbitrato devono avere ad oggetto la violazione da parte degli intermediari di regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento o del servizio di gestione collettiva del risparmio.

A partire dal 9 gennaio 2017 (data di inizio dell’operatività dell’ACF), la Camera di conciliazione e arbitrato non accetterà più ricorsi. Successivamente, terminata la valutazione per le controversie ricevute prima di tale data, cesserà l’attività decisionale e sarà sostituita dall’ACF.

Maggiori informazioni, nonché la documentazione correlata, sono disponibili nella sezione reclami all’interno del sito della Banca, www.cremascamantovana.it.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al sito internet: <http://www.consob.it>.

d) Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)

Se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo presentato per questioni relative all'attività di intermediazione assicurativa di pertinenza dell'intermediario, inclusi i comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, ovvero in caso di assenza di riscontro nei termini di legge previsti, può rivolgersi all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari.

Per maggiori informazioni si rimanda al documento "*informativa sul diritto di reclamo ai sensi dell'art. 10 sexies e decies del regolamento isvap n. 24 del 19 maggio 2008*" disponibile nella sezione reclami all'interno del sito della Banca, www.cremascamantovana.it.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al sito internet: <http://www.ivass.it>

e) Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob - operativo dal 9 gennaio 2017 - è un organismo costituito per la risoluzione extragiudiziale delle controversie finanziarie caratterizzato dalla natura decisoria della procedura in tempi predefiniti (entro 90 giorni dal completamento del fascicolo), che possa più efficacemente redimere le controversie tra intermediari e clientela *retail*. L'accesso all'ACF è **gratuito** per l'investitore. Potranno essere sottoposte all'ACF (fino ad un importo richiesto di 500.000 euro) questioni relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi e attività di investimento, nel servizio di gestione collettiva del risparmio, nei servizi accessori ect.

Il diritto di ricorrere all'nuovo organismo di risoluzione non può essere oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Inoltre, si sottolinea che gli investitori potranno rivolgersi all'ACF anche per controversie per fatti accaduti prima della costituzione del nuovo organismo di risoluzione extragiudiziale.

Progressivamente, l'ACF sostituirà l'attività svolta dalla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob e dall'Ombudsman – Giurì Bancario.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al sito internet: <https://www.acf.consob.it>

La documentazione è disponibile, unitamente alla presente informativa, sui totem delle Filiali.