



CREDITO COOPERATIVO
Cereabanca
1897

PROCEDURE DI RECLAMO

Risoluzione stragiudiziale delle controversie: Ufficio Reclami, Ombudsman e Conciliazione

CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO



Questa banca aderisce al **Conciliatore BancarioFinanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (*Alternative Dispute Resolution*), nata da una iniziativa promossa dalle banche per dare alla clientela un servizio per chiudere in tempi brevi le controversie, efficiente ed alternativo alla procedura giudiziaria.

Mette a disposizione i seguenti due strumenti di tutela:

- L'Ombudsman-Giurì Bancario
- La Conciliazione

In sintesi:

- Il Cliente può ricorrere all'Ombudsman - Giurì bancario per controversie che comportino una richiesta alla Banca di risarcimento fino a 50 mila euro.
- È possibile richiedere il Servizio di Conciliazione per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore).

UFFICIO RECLAMI. OMBUDSMAN - GIURÌ 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 è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta, ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario (www.conciliatorebancario.it)

Per avviare tale procedura, il Cliente deve rivolgersi all'UFFICIO RECLAMI della Banca, ENTRO DUE ANNI da quando l'operazione contestata è stata contestata. Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R, o consegnato alla filiale dove è intrattenuto il rapporto oppure inoltrato tramite e-mail alla Banca.

Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati gli appositi moduli standard che la Banca mette a disposizione della clientela presso ogni filiale. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del Cliente.

L'Ufficio Reclami deve evadere la richiesta entro i termini prestabiliti, indicati nel regolamento.

Se l'Ufficio Reclami della Banca dà ragione al Cliente, deve anche comunicargli i tempi tecnici entro i quali la Banca si impegna a provvedere.

Il Cliente - QUALORA SIA RIMASTO INSODDISFATTO DAL RICORSO ALL'UFFICIO RECLAMI (ad esempio, perché non ha avuto risposta, o perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, oppure perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla Banca) - può presentare un ricorso all'OMBUDSMAN - GIURÌ BANCARIO, Organo collegiale composto da 5 membri, attivo presso il Conciliatore BancarioFinanziario, inoltrandolo al seguente indirizzo:

Conciliatore BancarioFinanziario,
Via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186 Roma, oppure un fax al numero 06 67482251, o una e-mail a: segreteria@ombudsmanbancario.it.

Il ricorso all'Ombudsman - Giurì Bancario va presentato entro un anno 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 via e-mail, allegando ogni altra notizia e documento utili.

L'Ombudsman - Giurì Bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla Banca sia al Cliente stesso.

Le CONTROVERSIE per cui è competente l'Ombudsman - Giurì Bancario sono quelle per le quali si richiede il RISARCIMENTO DI UN DANNO NON SUPERIORE A EURO 50.000 (prescindendo dall'importo dell'operazione).

La decisione viene adottata entro i termini prestabiliti indicati nel regolamento.

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.

All'Ombudsman possono essere rivolti anche i ricorsi in materia di bonifici transfrontalieri (il regolamento è consultabile sul sito www.conciliatorebancario.it).

Bonifici Transfrontalieri¹

Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto dal 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 euro 50.000, maggiorato delle spese sostenute dal Cliente e dagli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.lgs. n. 253/2000. La decisione viene adottata entro i termini prestabiliti indicati nel relativo regolamento.

NOTE

¹ Per "bonifico transfrontaliero" si intende un'operazione effettuata da una Banca di uno Stato membro dell'Unione europea, che su incarico di un Cliente mette una somma di denaro a disposizione di un soggetto beneficiario (indicato dallo stesso Cliente) presso una Banca di un altro Stato membro; il Cliente che dà l'ordine ed il beneficiario (cioè colui che riceve la somma di denaro) possono coincidere.

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 BancarioFinanziario (www.conciliatorebancario.it)

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

Per attivare la procedura l'interessato deve presentare un'ISTANZA DI CONCILIAZIONE al Conciliatore BancarioFinanziario - il cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario - versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento.

La conciliazione è un procedimento volontario; una volta presentata l'istanza occorre l'adesione della controparte per avviare la procedura. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al Conciliatore BancarioFinanziario successivamente alla nomina del conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità - che il Conciliatore BancarioFinanziario 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.

La conciliazione deve concludersi entro termini prestabiliti indicati nel regolamento.

Nel dettaglio, le procedure di conciliazione possono essere di due tipi:

- **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 BancarioFinanziario 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 questo tipo di 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**. In altri termini in caso di mancato rispetto dell'accordo, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

- **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).

Il servizio di conciliazione può essere richiesto, con le modalità previste per lo stesso, presentando un'apposita istanza al

Conciliatore BancarioFinanziario,
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma
(tramite il modulo scaricabile anche dal sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario o disponibile presso la Banca)
oppure inviando
un fax al numero 06 67482250,
o una e-mail a: associazione@conciliatorebancario.it.

Sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario: www.conciliatorebancario.it.