DISPOSIZIONI RELATIVE ALL'UFFICIO RECLAMI DELLA BANCA.
DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA DEL 13/11/2012 SUI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE RELATIVE AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI.

Il sottoscritto Ente creditizio Banca Agricola Popolare di Ragusa Soc. Coop. p. a., con Sede Sociale e Centrale in Ragusa iscritta presso il Tribunale di Ragusa n. 26 – Registro Società

preso atto

delle decisioni a suo tempo assunte dal Consiglio e dal Comitato esecutivo dell'Associazione Bancaria Italiana per promuovere un accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami della clientela e dell'Ombudsman-Giurì Bancario e condividendone le finalità ed i contenuti,

a) ha istituito – in base alla normativa contenuta nel "Regolamento" – l'Ufficio Reclami, competente a gestire i reclami presentati all'Ente dalla clientela per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con l'Ente medesimo ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui l'Ente stesso abbia gestito operazioni o servizi;
b) ha aderito all'organismo collegiale denominato Ombudsman-Giurì Bancario, le cui caratteristiche funzionali erano del pari indicate nel "Regolamento";

rilevato che

dal 1° giugno 2007, la funzione Ombudsman-Giurì Bancario è svolta dal "Conciliatore Bancario" – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR;

- ha aderito (per il tramite del Conciliatore Bancario Finanziario, al quale è associata) al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari gestito dall'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO, di cui alle disposizioni della Banca d'Italia del 13/11/2012;

rende noto

- ai sensi delle previsioni di cui alla Sezione VI, p. 1, delle citate Disposizioni della Banca d'Italia del 13/11/2012 ed alla Sezione XI p. 3 delle vigenti *Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti,* che l'Ufficio Reclami delle Banca provvede ad evadere le richieste di reclamo, pervenute con posta ordinaria, elettronica od elettronica certificata, entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica, anche certificata;
- che l'Ufficio Reclami è istituito presso l'Ufficio Legale della Banca, in Viale Europa, 65, 97100 Ragusa;
- che è a disposizione della clientela una "Guida Pratica" concernente l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previste ai sensi dell'art. 128-bis del D.Lgs.n.385/1993 (Arbitro Bancario Finanziario).

Ragusa, ottobre 2015

Banca Agricola Popolare di Ragusa
La Direzione Generale

DISPOSIZIONI RELATIVE ALL'UFFICIO RECLAMI

Art. 1

1. E' istituito presso le banche e gli intermediari finanziari aderenti (di seguito denominati "intermediari"), l'Ufficio Reclami, cui è preposto un responsabile.
2. A tale Ufficio la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca o l'intermediario ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la banca o l'intermediario stesso abbia gestito operazioni o servizi.
3. Per le banche o gli intermediari aventi non più di tre sportelli, il Responsabile dell'Ufficio Reclami è il Presidente o il Direttore Generale e l'Ufficio è costituito presso la relativa segreteria.
4. Per le banche e gli intermediari facenti parte di un gruppo bancario, può essere costituito un unico Ufficio Reclami, di norma presso la capogruppo.

Art. 2

1. I reclami della clientela debbono essere inviati alla banca o all'intermediario per iscritto, mediante lettera, fax, mail, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta.
2. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che le banche e gli intermediari mettono a disposizione della clientela. 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.
3. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui al comma 1.
4. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della banca o dell'intermediario devono essere indicati anche i tempi previsti per l'adempimento.

DISPOSIZIONI BANCA D'ITALIA SUI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE RELATIVE AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. Premessa. L'articolo 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (T.U.), introdotto dalla legge 28 dicembre 2005, n. 262, nel quadro delle iniziative promosse dall'Unione europea in materia di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, impone agli intermediari bancari e finanziari di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti e rimette a una delibera del CICR, su proposta della Banca d'Italia, la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente, in modo da assicurarne l'imparzialità e la rappresentatività dei soggetti interessati; le procedure devono garantire la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela, senza pregiudicare per il cliente il ricorso a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento. La delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 ha dettato la disciplina dei nuovi sistemi stragiudiziali, delineandone il campo di applicazione, la struttura, le regole fondamentali di svolgimento della procedura. Il sistema di risoluzione stragiudiziale disciplinato dalle presenti disposizioni è denominato "*Arbitro Bancario Finanziario*" o "*ABF*". Esso ha lo scopo di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari. L'ABF svolge in autonomia le proprie funzioni, delle quali ha la piena ed esclusiva titolarità. Alla Banca d'Italia sono affidati compiti di carattere normativo per l'emanazione delle disposizioni applicative e di nomina dei membri dell'organo decidente, nonché lo svolgimento di alcune attività ausiliarie. Per svolgere queste ultime, la Banca d'Italia mette a disposizione dell'ABF mezzi e risorse, anche attraverso l'istituzione di strutture dedicate – le Segreterie tecniche – presso le Sedi della Banca d'Italia ove operano i collegi dell'ABF. L'attività dell'ABF, quale sistema alternativo di risoluzione delle controversie, assume rilievo per il conseguimento di obiettivi di efficienza e competitività del sistema finanziario: meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela; migliorano la fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari e finanziari; costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso. Le decisioni dell'ABF sono pubbliche. Esse integrano il più ampio quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo. Ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, l'esperimento della procedura dinanzi all'ABF costituisce - in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal medesimo decreto - condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa a contratti bancari e finanziari, nei limiti e alle condizioni previste dalle presenti disposizioni.

2. Fonti normative

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

- articolo 128-bis del T.U., che prevede l'adesione dei soggetti di cui all'articolo 115 del medesimo testo unico a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, rimettendo al CICR la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente;
- articolo 40 del decreto legislativo 27 Gennaio 2010, n. 11, che prevede per gli utilizzatori di servizi di pagamento il diritto di avvalersi di sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e, a tal fine, stabilisce che le banche, gli istituti di moneta elettronica e gli istituti di pagamento aderiscono ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall'articolo 128 - *bis* del T.U.;
- articolo 5 comma 1, del decreto legislativo 4 Marzo 2010 , n. 28, che prevede, per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari, l'obbligo di esprimere preliminarmente il procedimento di mediazione ai sensi del medesimo decreto, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128 *bis* del T.U., quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale;
- deliberazione del CICR n. 275 del 29 Luglio 2008, recante ''Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128 *bis* del decreto legislativo 1 Settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni''.

Si richiamano, inoltre:

- l'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 Febbraio 1998, n. 58, che esclude l'applicazione del titolo VI del T.U. ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina del medesimo decreto legislativo. In ogni caso, alle operazioni di decreto al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.;
- la Raccomandazione della Commissione Europea 98/257/CE del 30 Marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;
- le ''Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti'' emanate dalla Banca d'Italia il 29 Luglio 2009 (di seguito ''disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari'').

3. Definizioni

Ai fini della presente disciplina si definiscono:

- *"Arbitro Bancario Finanziario"* o "ABF", i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati dalle presenti disposizioni;[1]
- *"associazioni degli intermediari"*, gli organismi associativi riconosciuti dalla Banca d'Italia, ai sensi del paragrafo 2 della sezione III, ai fini della designazione del componente dell'organo decidente espressione degli intermediari;
- *"cliente"*, il soggetto che ha o ha avuto con un intermediario un rapporto contrattuale o è entrato in relazione[2] per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento.[3] Per le operazioni di *"factoring"*, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento; a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale;
- *"intermediari"*,[4] le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U., i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U., gli istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del T.U., gli istituti di pagamento;
- *"reclamo"* , ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.

4. Ambito di applicazione oggettivo

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non legislativo 24 febbraio 1998, n. 58.[5] [6] All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro. Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse 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 (ad esempio quelle riguardanti eventuali vizi del bene concesso in *leasing* o fornito mediante operazioni di credito al consumo; quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di *factoring*). Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.[7] Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, salvo i ricorsi proposti entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. Anche in questi casi, resta fermo l'ambito della cognizione dell'ABF definito dalle presenti disposizioni. L'ABF non può conoscere controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione. Non possono altresì essere proposti ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito.[8] Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso – fermo restando quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 – il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi di cui alla sezione VI, paragrafo 1. Nel caso di azione collettiva risarcitoria di cui all'articolo 140-*bis* del Codice del Consumo, la controversia si intende sottoposta all'autorità giudiziaria dal momento in cui il consumatore o utente aderisce all'azione collettiva.

SEZIONE II

ADESIONE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'ABF e uniformarsi a quanto previsto dalla delibera del CICR n. 275 del 29 Luglio 2008 e dalle presenti disposizioni. L'adesione all'ABF costituisce una condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria e per la prestazione di servizi di pagamento; la Banca d'Italia ne valuta l'eventuale violazione dell'ambito della sua azione di controllo.[9] L'adesione dell'ABF è comunicata per iscritto dalla Banca d'Italia[10] secondo le seguenti modalità:

- le associazioni degli intermediari attestano alla Banca d'Italia la partecipazione dell'ABF degli intermediari ad esse aderenti;
- gli intermediari non aderenti alle associazioni di cui la precedente alinea comunicano alla Banca d'Italia la propria adesione nonché l'associazione degli intermediari alla quale fare riferimento sia per l'individuazione del componente dell'organo decidente sia per il versamento del contributo previsto dalla sezione V, paragrafo 1.

Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che intendano iniziare a svolgere in Italia operazioni e servizi bancari e finanziari o a offrire servizi di pagamento in Italia, effettuano la comunicazione di adesione all'ABF prima di iniziare l'attività. Possono non aderire all'ABF gli intermediari aventi sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi, purchè aderiscano o siano sottoposti a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete Fin.Net promossa dalla Commissione Europea. A tali fini, gli intermediari in questione comunicano alla Banca d'Italia il sistema stragiudiziale al quale aderiscono o sono sottoposti nel Paese d'origine.[11]

SEZIONE III

ORGANO DECIDENTE

1. Articolazione territoriale

Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente costituito secondo quanto previsto dal paragrafo 2 e articolato in tre collegi su base territoriale. Il collegio con sede a Milano è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in una delle seguenti Regioni: Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto. Il collegio con sede a Roma è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria. Il collegio è inoltre competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in uno Stato estero. Il collegio con sede a Napoli è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia. A tali fini si considera il domicilio del cliente dichiarato nel ricorso.

2. Nomina e composizione

Ciascun collegio dell'organo decidente è costituito da cinque membri: a) il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia; b) un membro designato dalle associazioni degli intermediari; c) un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti. I criteri di imparzialità e di rappresentatività dell'organo decidente fissati dalla legge richiedono, secondo le indicazioni formulate dal CICR, che la composizione dei collegi sia tale da assicurare effettiva rappresentanza ai soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti. Per quanto riguarda il componente di cui alla lettera b), la designazione è rimessa a organismi associativi che presentino requisiti di ampia diffusione territoriale e di adeguata rappresentatività degli intermediari. La Banca d'Italia procede al riconoscimento degli organismi associativi che possono partecipare alla designazione del componente espresso dagli intermediari su istanza degli organismi stessi, verificando la sussistenza dei predetti requisiti.[12] In casi eccezionali, ove sussistano comprovate esigenze di specializzazione e di rappresentatività dei componenti e a condizione che ciò non pregiudichi l'economicità e l'efficienza della procedura, la Banca d'Italia può consentire che un organismo associativo designi più componenti dell'organo decidente, che si alternino in funzione delle caratteristiche del ricorso.[13] La designazione del componente espresso dalle associazioni rappresentative dei clienti (lettera c) è effettuata: — per i consumatori, dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del Codice del Consumo; — per le altre categorie di clienti, da associazioni di categoria che raccolgono, anche attraverso accordi con altre associazioni di categoria, un significativo numero di clienti distribuiti sull'intero territorio nazionale e che hanno svolto attività continuativa nei tre anni precedenti. Nell'effettuare la designazione le associazioni degli intermediari e quelle rappresentative dei clienti attestano di aver verificato la sussistenza dei requisiti previsti nel successivo paragrafo 3.[14] Ai fini degli adempimenti di competenza, la Banca d'Italia può chiedere l'esibizione della relativa documentazione. I componenti dell'organo sono nominati con provvedimento della Banca d'Italia. Con le medesime modalità sono designati e nominati uno o più componenti supplenti, che sono chiamati a sostituire i corrispondenti membri effettivi in caso di assenza, impedimento o astensione di questi ultimi. La sostituzione può essere disposta anche in relazione al flusso di ricorsi e ai carichi di lavoro, al fine di assicurare la funzionalità dell'attività del collegio. La composizione dell'organo decidente, di cui il presidente verifica la regolare costituzione, varia secondo quanto previsto dal paragrafo 4. In caso di assenza, impedimento o astensione del presidente, le relative funzioni sono svolte dal più anziano dei membri effettivi tra quelli scelti dalla Banca d'Italia (lettera a), ovvero, in mancanza, dal più anziano dei corrispondenti membri supplenti. L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica. Il presidente coordina e regola l'attività del collegio, anche al fine di promuovere il rispetto dei termini della procedura. La Banca d'Italia, al fine di assicurare l'effettivo e continuo funzionamento dell'organo, nel caso in cui gli organismi di cui al presente paragrafo non procedano alle designazioni dei membri (effettivi o supplenti) di competenza, può sollecitarli in tal senso; qualora le designazioni non siano effettuate entro 30 giorni dal sollecito, la Banca d'Italia nomina dei membri provvisori, che componenti designati ai sensi del presente paragrafo. Il presidente rimane in carica cinque anni e gli altri membri tre anni; il mandato è rinnovabile una sola volta. Un impegno attivo e costante da parte dei componenti dell'organo è essenziale per assicurare la funzionalità e l'efficienza dell'ABF. In considerazione di ciò, la Banca d'Italia - valutate le eventuali giustificazioni presentate dall'interessato - può dichiarare la decadenza dall'ufficio dei componenti che abbiano effettuato reiterate assenze ovvero revocare componenti per giusta causa. Tra le cause di revoca rientrano, ad esempio, la perdita dei requisiti per la nomina previsti dal paragrafo 3 e le violazioni del codice deontologico di cui al paragrafo 4. In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità di funzionamento dell'organo, la Banca d'Italia può sostituire i componenti decaduti, revocati o dimissionari con membri provvisori, che rimangono in carica fino alla reintegrazione dell'organo con i componenti nominati ai sensi del presente paragrafo.

3. Requisiti

I componenti dell'organo debbono possedere requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza. Essi sono scelti tra docenti universitari in discipline giuridiche o economiche, professionisti iscritti ad albi professionali nelle medesime materie con anzianità di iscrizione di almeno dodici anni, magistrati in quiescenza, ovvero altri soggetti in possesso di una significativa e comprovata competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori.[15] In considerazione della necessità di garantire un impegno attivo e costante dei componenti dell'organo decidente sono valutati, tra l'altro: i) il numero e la gravosità di altri incarichi già ricoperti; ii) l'età anagrafica del componente; iii) la prossimità del luogo di residenza o domicilio con la sede del Collegio. Non possono essere nominati componenti dell'organo decidente coloro i quali: — siano stati condannati per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa, dalle norme in materia di mercati e valori mobiliari e di strumenti di pagamento, ovvero per i reati di riciclaggio e di usura; — abbiano riportato condanne definitive per altri delitti non colposi o a pena detentiva, anche per contravvenzione; — abbiano riportato condanne a pena detentiva, applicata su richiesta delle parti, non inferiore a sei mesi; — siano incorsi nell'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici; — siano stati sottoposti a misure di prevenzione o di sicurezza. Non possono essere nominati componenti coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro subordinato ovvero di lavoro autonomo avente carattere di collaborazione coordinata e continuativa presso gli intermediari o le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti. Non possono essere nominati componenti coloro che ricoprono cariche politiche.

4. Funzionamento

Ciascuno dei collegi in cui si articola l'organo è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i suoi componenti. Eventuali impedimenti alla partecipazione alle riunioni sono comunicati senza ritardo alla segreteria tecnica dal componente interessato per consentire la convocazione del sostituto. Il presidente approva il calendario delle riunioni del collegio predisposto dalla segreteria tecnica e assicura che la composizione dell'organo decidente sia adeguata alla tipologia delle parti coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione, verificando che siano presenti i membri designati dalle pertinenti associazioni dei clienti e degli intermediari. I componenti del collegio che si trovino in situazioni di conflitto di interessi rispetto alle parti o alle questioni oggetto della controversia[16] ne danno notizia senza ritardo alla segreteria tecnica, ai fini della convocazione dei relativi supplenti. Ove, in casi eccezionali, la situazione di conflitto di interessi emerga nel corso della riunione, la trattazione del ricorso viene rinviata. La decisione sui ricorsi è assunta a maggioranza. Il presidente coordina i lavori del collegio; accerta i risultati delle votazioni; sottoscrive la decisione. Nel loro operato i membri del collegio si attengono al Regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF e al codice deontologico predisposti dalla Banca d'Italia.[17]

5. Collegio di coordinamento

Il Collegio competente per la trattazione del ricorso, se ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la questione sottoposta al suo esame abbia dato luogo o possa dare luogo a orientamenti non uniformi tra i singoli Collegi, dispone che il ricorso sia esaminato e deciso da una particolare composizione dell'ABF, denominata Collegio di coordinamento. La rimessione al Collegio di coordinamento può essere inoltre disposta dal presidente del Collegio territorialmente competente, prima che il ricorso venga esaminato dal Collegio stesso. Il Collegio di coordinamento è composto dai presidenti dei tre Collegi nei quali si articola l'organo decidente, nonché da un membro designato dalle associazioni degli intermediari e da un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti[18] appartenenti ai singoli Collegi. I membri designati dalle associazioni e i relativi supplenti sono annualmente estratti a sorte dalla Banca d'Italia nell'ambito dei componenti dei singoli Collegi. L'elenco dei componenti il Collegio di coordinamento e dei relativi supplenti è pubblicato sul sito web dell'ABF. Le funzioni di presidente del Collegio di coordinamento sono svolte dal più anziano tra i presidenti dei singoli Collegi. L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica. Qualora i singoli Collegi intendano discostarsi da una decisione presa dal Collegio di coordinamento, essi esplicitano nella motivazione della decisione le ragioni per le quali ritengono che le specificità del caso concreto rendono necessaria una soluzione diversa da quella a suo tempo adottata dal Collegio di coordinamento. Salvo quanto previsto dal presente paragrafo, al Collegio di coordinamento si applicano le regole dettate nelle presenti disposizioni per i singoli Collegi, ivi comprese quelle sul funzionamento dell'organo decidente e quelle sull'adozione e sugli effetti delle decisioni; l'attività di segreteria tecnica per il Collegio di coordinamento è affidata alla segreteria del collegio competente sul ricorso o, nel caso di contestuale presentazione di una pluralità di ricorsi, alla segreteria individuata dalla Struttura centrale di coordinamento. Le riunioni del Collegio di coordinamento possono svolgersi anche in modalità video-conferenza.

SEZIONE IV

SEGRETERIA TECNICA

1. Organizzazione e funzioni

L'attività ausiliaria di segreteria tecnica per l'organo decidente è svolta dalla Banca d'Italia ed è rimessa ad apposite strutture istituite presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma, e Napoli.

La segreteria tecnica:

- riceve i ricorsi presentati dalla clientela, provvedendo alla loro classificazione e all'apertura dei relativi fascicoli, e ne trasmette copia agli intermediari qualora non vi abbia già provveduto il cliente;
- riceve la documentazione relativa agli intermediari (controdeduzioni e documenti relativi alla procedura di reclamo);
- 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;
- nei casi di manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso, sottopone prontamente lo stesso al presidente per l'assunzione delle determinazioni previste ai previste ai sensi della sezione VI, paragrafo n 2;
- cura la formazione del fascicolo contenente il ricorso, le controdeduzioni, la documentazione presentata dalle parti, compresa quella relativa alla fase del reclamo, ed ogni altro documento ritenuto utile ai fini della decisione; il fascicolo è reso disponibile a ciascun componente il collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;
- predispone una relazione da rendere disponibile a ciascun componente del collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;
- sottopone al presidente per l'approvazione il calendario delle riunioni del collegio, tenendo conto di quanto previsto dal paragrafo 4 della precedente sezione; convoca i membri del collegio e li informa sull'agenda dei ricorsi da trattare;
- assiste alle riunioni del collegio e ne redige il verbale;
- cura le comunicazioni alle parti previste ai sensi delle presenti disposizioni, ovvero disposte da presidente o dal collegio;
- alimenta l'archivio elettronico delle decisioni previsto dal paragrafo 2;
- provvede agli adempimenti necessari alla pubblicazione della notizia dell'adempimento delle decisioni da parte degli intermediari secondo quanto previsto dalla sezione VI, paragrafo 4.

2. Struttura centrale di coordinamento e Relazione sull'attività[19]

Una struttura, presso l'Amministrazione centrale della Banca d'Italia, coordina le segreterie tecniche, cura il buon funzionamento del sistema e, in particolare provvede:

- alle attività connesse con la nomina, la revoca e la decadenza dei componenti dell'organo decidente;
- all'informativa al pubblico sulle attività svolte dall'ABF, curando la Relazione annuale sull'attività dell'ABF[20] e l'aggiornamento del relativo sito internet, anche con riguardo alla pubblicazione delle decisioni dei collegi e delle eventuali inadempienze degli intermediari;
- al monitoraggio dei processi di lavoro e all'individuazione di linee guida, al fine di garantire l'efficienza complessiva del sistema;
- al supporto specialistico nei confronti delle segreterie tecniche, anche con riguardo a questioni concernenti l'applicazione delle presenti disposizioni;
- all'individuazione della segreteria tecnica competente nel caso di pluralità di ricorsi rimessi contestualmente al Collegio di coordinamento;
- all'assistenza tecnico-operativa ai collegi:
- all'evoluzione della procedura informatica di supporto, in collaborazione con le funzioni tecniche della Banca d'Italia;
- agli adempimenti connessi alla partecipazione dell'ABF alla rete Fin.Net di cui alla sezione VII, paragrafo 1.

- SEZIONE V

COSTI

1. Compensi ai componenti dell'organo decidente

Ciascun membro dell'organo ha diritto a un compenso determinato dalla Banca d'Italia; gli importi sono riportati in una tabella pubblicata sul sito internet www.bancaditalia.it. La Banca d'Italia provvede alla liquidazione dei compensi dei componenti (effettivi e supplenti) dell'organo decidente di cui alle lettere a) e c) della sezione III, paragrafo 2. Sono a carico delle associazioni degli intermediari i compensi dei membri da esse designati. Gli intermediari che non aderiscono alle associazioni degli intermediari versano il proprio contributo all'associazione alla quale gli stessi hanno fatto riferimento in sede di adesione all'ABF (cfr. sezione II). L'importo viene determinato dall'associazione al termine di ciascun anno solare in base al costo complessivo relativo ai componenti da essa designati, ripartito per il numero totale degli intermediari aderenti e di quelli non aderenti che a detta associazione hanno fatto riferimento. L'associazione degli intermediari comunica alla segreteria tecnica gli intermediari che non hanno versato il contributo relativo ai componenti da essa designati per l'adozione dei provvedimenti previsti alla sezione VI, paragrafo 4.

2. Contributo alle spese della procedura

Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per contributo alle spese della procedura; il ricorso deve essere corredato, a pena di irricevibilità, dalla documentazione attestante l'avvenuto pagamento. 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.

La Banca d'Italia può rivedere la misura di detti importi alla luce dell'esperienza applicativa dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Il versamento dei contributi alle spese della procedura è effettuato secondo modalità pubblicate sul sito internet dell'ABF.

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

SEZIONE VI

PROCEDIMENTO E DECISIONE

1. Avviso del procedimento

Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario[21]. Il reclamo è effettuato secondo le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari. Inoltre, le procedure interne adottate dall'intermediario devono assicurare che l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami:

- si mantenga costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato su internet ai sensi della sezione IV, paragrafo 2;
- valuti i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato. 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 un 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 e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico[22] e può essere, alternativamente:

(a) inviato direttamente, secondo le modalità indicate sulla modulistica, alla segreteria tecnica del collegio competente[23] o a qualunque Filiale della Banca d'Italia, che provvede a inoltrarlo senza indugio alla segreteria tecnica del collegio competente;
b) presentato presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che provvedono come sopra.

Il cliente che abbia proposto un ricorso ai sensi della presente disciplina ne dà tempestiva comunicazione all'intermediario; qualora dalla documentazione inviata insieme al ricorso non risulti che tale comunicazione è stata effettuata, la segreteria tecnica che ha ricevuto il ricorso provvede essa stessa a trasmetterne tempestivamente copia all'intermediario. 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, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo. Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica. La segreteria tecnica trasmette al ricorrente copia delle controdeduzioni. Il ruolo svolto dalle associazioni di categoria dei clienti o degli intermediari nell'ambito della procedura di ricorso può consistere in un controllo di completezza e regolarità formale della documentazione da presentare e in una funzione di raccordo con la segreteria tecnica; le associazioni dei clienti possono, inoltre, fornire assistenza agli aderenti nella redazione del ricorso; sono in ogni caso escluse valutazioni inerenti il merito della controversia o volte a prospettare i possibili contenuti della decisione del collegio. Qualora il ritardo o l'assenza della documentazione dovuta dall'intermediario - anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica - rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l'organo decidente valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest'ultimo allo svolgimento della procedura, anche ai fini di quanto previsto dal paragrafo 4.

2. Svolgimento della procedura

Il presidente, al quale il ricorso sia stato trasmesso dalla segreteria tecnica ai sensi della sezione IV, paragrafo 1, ove rilevi la manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso[24], lo dichiara inammissibile. Se, viceversa, il presidente rileva irregolarità sanabili o l'incompletezza della documentazione presentata, fissa un termine per la regolarizzazione o per le integrazioni necessarie e restituisce il ricorso alla segreteria tecnica. Decorso inutilmente il predetto termine, il ricorso è dichiarato inammissibile dal presidente. La segreteria tecnica territorialmente competente cura gli adempimenti ed esercita i compiti previsti dalla sezione IV, paragrafo 1 esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti. Il collegio si pronuncia sul ricorso entro 60 giorni dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controd