

Tipologia Documento: *Policy*

Policy

Gestione dei Reclami

Struttura Competente: Compliance & AML

Data: aprile 2020

Versione: N. 7

VERSIONI

Titolo normativa con # versione	Principali modifiche	Organo approvante e data
Policy Reclami V.1	Redazione del documento.	Consiglio di Amministrazione della Banca Interprovinciale S.p.A., 21 aprile 2008
Policy Reclami V.2	Aggiornamento finalizzato a revisionare il processo in virtù delle rilevanti novità intervenute in materia (camera di conciliazione e arbitrato presso Consob; mediazione ex D. Lgs., 28/2010, etc).	Consiglio di Amministrazione della Banca Interprovinciale S.p.A., 29 dicembre 2010
Policy Reclami V.3	Aggiornamento finalizzato a revisionare il processo in virtù delle rilevanti novità intervenute in ragione delle modifiche apportate dall'Autorità di Vigilanza.	Consiglio di Amministrazione della Banca Interprovinciale S.p.A., 17 gennaio 2012
Policy Reclami V.4	Aggiornamento finalizzato a revisionare il processo in virtù delle rilevanti novità intervenute in ragione delle modifiche apportate dall'Autorità di Vigilanza (cessazione dell'Ombudsman, istituzione dell'ACF e dei Nuovi Collegi dell'ABF).	Consiglio di Amministrazione della Banca Interprovinciale S.p.A., 26 gennaio 2017
Policy Reclami V.5	Adeguamento del regolamento interno rispetto alle modifiche organizzative e normative intervenute.	Consiglio di Amministrazione di illimity Bank S.p.A., 18 aprile 2019
Policy Reclami V.6	Aggiornamento della Policy per recepire il nuovo perimetro di Gruppo.	Amministratore Delegato, 15 novembre 2019
Policy Gestione dei Reclami V.7	Aggiornamento della Policy in merito alla gestione dei reclami in materia di distribuzione di prodotti assicurativi e inerenti ai servizi di pagamento.	Consiglio di Amministrazione di illimity Bank S.p.A., 22 aprile 2020

Indice

1	SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	4
2	GLOSSARIO.....	4
3	PREMESSA.....	5
4	INTERRELAZIONE TRA LE DIVERSE PROCEDURE.....	5
4.1	CONTROVERSIE IN MATERIA DI SERVIZI E ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO.....	5
4.2	CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI BANCARIE FINANZIARIE ASSOGGETTATE AL TITOLO VI DEL TUB.....	6
4.3	CONTROVERSIE IN MATERIA DI DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI ASSICURATIVI.....	6
5	ORGANIZZAZIONE E PROCEDURE INTERNE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	7
5.1	MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LAMEN TELE.....	7
5.2	DEFINIZIONE DI RECLAMO.....	7
5.3	RESPONSABILITÀ E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI.....	7
5.4	MANCATA IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE.....	8
5.5	GESTIONE DEL RECLAMO.....	9
6	RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI.....	10
7	ALLEGATI.....	12
7.1	ALLEGATO 1: NORMATIVA COLLEGATA.....	12
7.2	ALLEGATO 2: ALLEGATO NORMATIVO GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE LAMEN TELE.....	13
7.3	ALLEGATO 3: MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO.....	21

1 SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di definire le modalità di ricezione e gestione da parte della Banca dei reclami ricevuti dalla clientela, analizzando il quadro normativo di riferimento attualmente vigente e individuando le attività connesse, i flussi informativi e le Aree coinvolte in tale processo.

Le linee guida descritte nel presente documento si applicano a tutte le entità del Gruppo bancario illimity, sottoposte alla direzione ed al coordinamento della Capogruppo illimity Bank S.p.A., per le parti di competenza e in funzione della natura dell'attività svolta dalla singola società controllata. Le entità del Gruppo sono tenute pertanto a recepire tali linee guida e ad adeguare, ove necessario, la propria normativa interna secondo le indicazioni della Capogruppo.

La presente Policy è adottata nel rispetto dei principi di trasparenza, oggettività e tracciabilità delle attività sanciti dal D. Lgs. 231/01 e contenuti nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato dalla Banca.

2 GLOSSARIO

Definizioni	
BANCA	illimity Bank S.p.A. con sede legale in Milano, via Soperga n. 9 - 20127
GRUPPO	La Banca e le società controllate rientranti nel Gruppo Bancario illimity iscritto all'Albo dei gruppi bancari
LAMENTELA	Segnalazioni informali (solitamente verbale) da parte di un cliente, in merito ad una anomalia, il quale non chiede alla banca alcun risarcimento o reintegro
MEDIATORE	La/e persona/e fisiche che, individualmente/collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo
MEDIAZIONE	L'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa
POLICY	Stabiliscono e regolano il modello complessivo ed i macro-processi e i meccanismi di funzionamento sottostanti a determinate funzioni aziendali, definendo le linee guida, le metodologie / modelli e gli ambiti di applicazione, in conformità alle strategie e all'indirizzo definito dalla Banca nonché alla normativa esterna e regolamentare
RECLAMO/I	Ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. <i>e-mail</i>) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo

Acronimi	
ABF	Arbitro Bancario Finanziario
ACF	Arbitro per le Controversie Finanziarie
CDA	Consiglio di Amministrazione
CONSOB	Commissione Nazionale per le Società e la Borsa
IVASS	Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni
PEC	Posta Elettronica Certificata
RUI	Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi
TUF	Testo Unico Finanziario

3 PREMESSA

Le Disposizioni di Banca d'Italia del 18 Giugno 2009, e successivi aggiornamenti, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari e le successive Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, correttezza delle relazioni tra intermediari emanate il 29 luglio 2009 e successivi aggiornamenti, pongono l'accento sull'importanza del fatto che le banche riservino la massima cura alla funzione di gestione reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e di risolvere, già nella fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente, al fine di preservare un corretto e trasparente rapporto con i clienti stessi.

Inoltre, operando la Banca come intermediario assicurativo iscritto nella "Sezione D" del Registro Unico degli Intermediari (RUI) tenuto dall'IVASS e come prestatore dei servizi di investimento, risultano applicabili le disposizioni contenute, rispettivamente, nel Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008¹ e nel Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione del 25 aprile 2016.

Per consentire alla Banca di ottemperare alle vigenti disposizioni in materia di reclami si è provveduto ad approvare ed implementare la presente Policy volta a promuovere la sensibilità aziendale ed agevolare la gestione dei reclami, incoraggiando la collaborazione di tutte le strutture interessate. Oltre ad adempiere a precisi obblighi di legge, la corretta gestione dei reclami da parte della Banca permette altresì di conoscere i motivi di insoddisfazione della clientela e di porvi pronto ed efficace rimedio, sia attraverso iniziative rivolte al singolo reclamante, sia attraverso la predisposizione di apposite misure organizzative e procedurali.

La Banca incoraggia la sistematica inclusione delle informazioni ricavabili dai reclami fra quelle utilizzate per rilevare il grado di soddisfazione della clientela; tale accorgimento può contribuire a identificare tempestivamente eventuali problematiche connesse con l'operatività aziendale e incentivare la ricerca di soluzioni appropriate.

4 INTERRELAZIONE TRA LE DIVERSE PROCEDURE

L'articolazione degli organismi disciplinati nell'Allegato n. 2 della presente Policy, caratterizzati dal comune obiettivo di risolvere le controversie tra la Banca e la clientela prima che si arrivi all'instaurazione di un giudizio innanzi all'Autorità giudiziaria, può presentare dei problemi in ordine ai seguenti profili:

- individuazione dell'oggetto del reclamo, ovvero se esso attiene a servizi e attività di investimento ex D. Lgs. n. 58/1998 (TUF) o se, invece, rientri nell'ambito di disciplina ex D. Lgs. 385/1993 (TUB);
- individuazione dell'organismo "competente" a conoscere e decidere in ordine alla questione oggetto di reclamo;
- individuazione della tipologia di "pronuncia" che potrà essere resa dall'organismo innanzi al quale viene instaurata la procedura;
- vincolatività o meno della pronuncia per le parti e, infine, possibilità di adire altri strumenti di tutela dei propri diritti.

Al fine di fornire utili indicazioni sui punti sopra esposti, si precisa quanto segue.

4.1 CONTROVERSIE IN MATERIA DI SERVIZI E ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO

1. Organismo di Conciliazione Bancaria - Conciliatore Bancario Finanziario
2. Arbitro per le Controversie Finanziarie

Ove un cliente che desideri risolvere senza ricorrere all'Autorità giudiziaria una controversia in materia di servizi e/o attività di investimento, dopo aver preventivamente rivolto un reclamo alla Area Compliance & AML della Banca senza aver ottenuto soddisfazione e/o risposta, potrà ricorrere ad uno degli organismi sopra menzionati.

Il ricorso non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento, anche successivamente alla decisione, all'Autorità giudiziaria, ad un organismo di mediazione, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

¹ Si veda il Paragrafo 5.5.2 della presente Policy.

Qualora, invece, il cliente – sempre in relazione ad una controversia in materia di servizi e/o attività di investimento – sia interessato a trovare un accordo con la controparte (Banca) potrà:

- rivolgere direttamente istanza di mediazione all'*Organismo Conciliazione Bancaria - Conciliatore Bancario Finanziario* (non occorre aver presentato preventivamente un reclamo alla Banca); ovvero
- se è l'intermediario (Banca) a promuovere un'istanza di mediazione con un cliente, la relativa istanza può essere presentata all'*Organismo di Conciliazione Bancaria - Conciliatore Bancario Finanziario* ma non all'Arbitro per le controversie finanziarie in quanto – come innanzi precisato – può essere attivato dal solo cliente.

4.2 CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI BANCARIE FINANZIARIE ASSOGGETTATE AL TITOLO VI DEL TUB

1. Organismo Conciliazione Bancaria - Conciliatore Bancario Finanziario
2. Arbitro Bancario Finanziario

Anche in tali ipotesi, se un cliente desidera risolvere, senza ricorrere al giudice, una controversia in materia di operazioni e/o servizi bancari – dopo aver rivolto un reclamo all'Area Compliance & AML della Banca senza aver ottenuto soddisfazione – potrà ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario nel caso in cui desideri ricevere una decisione nel merito della questione.

Se, inoltre, nel corso del procedimento instaurato innanzi all'ABF, la controversia sia sottoposta dall'intermediario all'Autorità giudiziaria, ovvero dinanzi a giudizio arbitrale, la competente Segreteria Tecnica provvede a richiedere al ricorrente (cliente) se ha o meno interesse alla prosecuzione del procedimento innanzi all'ABF.

Nel caso in cui tale interesse non sia manifestato entro 30 giorni dalla richiesta, il Collegio provvederà a dichiarare l'estinzione del procedimento. In caso contrario, il procedimento proseguirà nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato. Altresì, l'estinzione del procedimento verrà determinata anche in caso di rinuncia al ricorso espressa dal ricorrente. Infine, nella ulteriore ipotesi in cui le parti dovessero raggiungere un accordo prima della decisione sul ricorso o la pretesa del ricorrente (cliente) sia pienamente soddisfatta da parte dell'intermediario, il Collegio dichiara, anche d'ufficio, la cessazione del contendere.

Nel caso in cui, invece, il cliente o l'intermediario (Banca) – sempre in relazione ad una controversia in materia di operazioni e/o servizi bancari – sia interessato a trovare un accordo con la controparte, potrà rivolgere direttamente un'istanza di mediazione all'*Organismo di Conciliazione Bancaria - Conciliatore Bancario Finanziario* (nel caso in cui sia il cliente ad "agire" non occorre aver presentato preventivamente un reclamo all'intermediario Banca).

4.3 CONTROVERSIE IN MATERIA DI DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI ASSICURATIVI

1. IVASS

Ove un cliente abbia preventivamente rivolto un reclamo relativo alla distribuzione di prodotti assicurativi alla Area Compliance & AML della Banca senza aver ottenuto soddisfazione e/o risposta, potrà presentare reclamo all'IVASS. Tale reclamo dovrà contenere una lamentela circostanziata del comportamento che si ritiene irregolare o scorretto da parte della Banca che agisce in qualità di intermediario.

Per l'inoltro di tale reclamo IVASS ha predisposto apposito modulo scaricabile dal proprio sito *internet* (www.ivass.it) e presente anche sul sito della Banca.

La materia oggetto dei reclami può riguardare l'inosservanza da parte dell'intermediario delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi.

Si precisa inoltre come non sia possibile presentare reclamo all'IVASS nel caso in cui sia già stato avviato un procedimento presso l'Autorità Giudiziaria. Nel caso in cui il reclamo venga presentato all'IVASS, senza che sia stato preventivamente inviato alla Banca, l'IVASS deve provvedere a trasmetterlo alla Banca.

Nel caso in cui il reclamo sia correttamente inviato ad IVASS, la stessa, ricevuto il reclamo, avvia l'attività istruttoria, acquisendo notizie, se necessarie, da altri soggetti sui quali esercita la vigilanza, ivi incluse le imprese, dandone notizia al reclamante entro 90 giorni. Al termine di tale istruttoria, e comunque non oltre 120 giorni dal ricevimento del reclamo, IVASS fornisce una risposta al reclamante.

5 ORGANIZZAZIONE E PROCEDURE INTERNE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

5.1 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LAMENTELE

In fase prodromica alla gestione e all'avanzamento di un reclamo, il personale della Banca che dovesse aver notizia dell'insorgenza o presenza di lamentele connesse all'operatività quotidiana, raccolte dalla clientela o da altri soggetti, in qualsiasi forma segnalate, deve trasmetterle al Responsabile della Divisione/Direzione/Funzione/Area di appartenenza².

Il Responsabile della Divisione/Direzione/Funzione/Area aziendale coinvolta, dopo aver valutato la fondatezza e/o la rilevanza oggettiva e potenziale, provvede a segnalare la lamentela (in modo formale, tramite apposita comunicazione – cfr. *fac-simile* modulo allegato o equivalente - anche a mezzo *e-mail*), con le proprie valutazioni e tutte le informazioni necessarie per consentire all'Area Compliance & AML una adeguata comprensione.

L'Area Compliance & AML, con il supporto delle Divisioni/Direzioni/Funzioni/Aree interessate, verifica, valuta ed eventualmente si attiva per porre in essere tutti gli interventi necessari per risolvere le criticità eventualmente rilevate.

5.2 DEFINIZIONE DI RECLAMO

Ai sensi di quanto disposto dalle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, per «reclamo» deve intendersi – secondo un'accezione particolarmente ampia - «ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, *e-mail*) all'intermediario un suo comportamento, anche omissivo».

Data tale ampia definizione, al fine di evitare l'impossibilità materiale per l'Area Compliance & AML di gestire i reclami, devono ritenersi escluse dall'ambito applicativo di tale Policy – in quanto non rientranti nella innanzi descritta nozione di “reclamo” – tutte quelle fattispecie che possono ricondursi alla ordinaria gestione del rapporto Banca – cliente, risolvibili mediante il mero intervento delle Funzioni competenti o del Titolare/vice di Filiale.

La corretta gestione e segnalazione delle lamentele raccolte dai clienti e degli errori riscontrati nell'operatività corrente consente alla Banca di migliorare il proprio standard di efficienza e la propria capacità di soddisfare le aspettative della clientela. Le lamentele differiscono dai reclami essenzialmente in quanto il cliente trasmette in modalità informali l'anomalia (di regola verbalmente), non avanzando pretese di tipo risarcitorio o reintegratorio.

5.3 RESPONSABILITÀ E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami è incardinata all'interno dell'Area Compliance & AML della Banca, alla quale la clientela potrà rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la Banca ed avente ad oggetto rilievi circa le modalità con le quali la stessa ha gestito operazioni o servizi erogati nei confronti della predetta clientela.

Fermo quanto previsto al Paragrafo 5.2 “Definizione di reclamo”, ai fini di una completa e tempestiva trattazione del reclamo da parte della Banca, sono messe a disposizione della clientela sul sito *internet* della Banca e presso la filiale di Modena le indicazioni relative alle modalità per la presentazione di un reclamo (vedi Allegato n. 3, “Modalità di presentazione di un reclamo”), nonché le altre informazioni che la Banca è tenuta a mettere a disposizione della clientela:

- i dati identificativi della Banca ed eventuali iscrizioni in Registri Pubblici³;
- la sede legale e le eventuali sedi operative;

² Potendosi presentare una simile situazione, la Banca d'Italia afferma l'opportunità di istituire forme di raccordo per assicurare un omogeneo trattamento nel caso di problematiche simili, nonché attivare specifici flussi informativi per assicurare che dalle lamentele dei clienti – incluse quelle non formalizzate – sia possibile ricavare elementi utili per la tempestiva identificazione di eventuali disfunzioni aziendali o di rischi legali e di reputazione per l'intermediario; si fa riferimento alle Linee Guida della Banca d'Italia del 2016 in merito all'Organizzazione dell'Ufficio Reclami.

³ Si veda ad esempio l'iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi.

- l'indirizzo postale, l'indirizzo di posta elettronica e, laddove previsto, l'indirizzo di posta elettronica certificata;
- la comunicazione in merito al fatto di essere soggetto al controllo da parte delle Autorità di Vigilanza e le modalità con le quali il cliente può presentare reclami alle stesse o ad altri organismi di gestione stragiudiziale delle controversie⁴;
- i recapiti per la presentazione dei reclami e la facoltà per il contraente di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.

5.3.1 Ricezione del reclamo allo sportello

Per i reclami presentati in forma scritta presso lo sportello di filiale, il ricevente (operatore di sportello, Titolare/vicario) deve rilasciare apposita ricevuta al cliente compilandola secondo un apposito *fac-simile* (disponibile nella modulistica presente in filiale e nella modulistica presente nella Sezione Reclami del sito *internet* della Banca).

Il reclamo, unitamente ad una copia della ricevuta rilasciata al cliente, deve essere inviato il giorno stesso all'Area Compliance & AML per posta interna. Dell'avvenuta presentazione di un reclamo deve esserne data informativa via e-mail all'Area Compliance & AML, affinché quest'ultimo possa determinare il momento di effettivo ricevimento dello stesso anche se ancora non ha ricevuto la "materialità".

5.3.2 Ricezione del reclamo inviato per posta ordinaria

Il reclamo pervenuto mediante lettera deve essere inviato, ove possibile, entro il medesimo giorno di ricevimento direttamente all'Area Compliance & AML che ha cura di conservare, in allegato al reclamo stesso, la busta con l'evidenziazione della data di ricezione.

Dell'avvenuta presentazione di un reclamo deve esserne data informativa via *e-mail* all'Area Compliance & AML, affinché quest'ultima possa determinare il momento di effettivo ricevimento dello stesso anche se ancora non ha ricevuto la "materialità".

5.3.3 Ricezione del reclamo inviato per posta elettronica/posta elettronica certificata

Il reclamo pervenuto mediante posta elettronica/posta elettronica certificata (PEC) perviene direttamente all'Area Compliance & AML essendo i citati indirizzi di posta dalla stessa gestiti. In tale circostanza, si dovrà procedere con immediatezza alla stampa del reclamo ed al relativo censimento nell'Archivio reclami al fine di "cristallizzare" il momento di effettiva ricezione del reclamo medesimo.

5.4 MANCATA IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE

Nel caso in cui un reclamo venga presentato via *e-mail* e benché sia identificabile come "reclamo" dalla mera lettura del contenuto, ma non sia possibile identificare il mittente/firmatario dello stesso (perché ad esempio il reclamo è inviato via *e-mail* da un indirizzo tipo: **info@xxxx.it**, o comunque intestazioni incomprensibili) senza la relativa sottoscrizione per esteso occorrerà:

- se il reclamo perviene ad uno degli operatori della filiale, rispondere alla *e-mail* richiedendo al mittente di identificarsi in modo "chiaro";
- una volta identificato il mittente, l'operatore dovrà – previa informativa al Titolare di filiale – inviare il reclamo all'Area Compliance & AML secondo le modalità e le tempistiche descritte al precedente Paragrafo 5.3;
- se il reclamo arriva direttamente all'Area Compliance & AML, spetterà a quest'ultimo rispondere alla *e-mail* secondo le modalità di cui al Paragrafo 5.5.

⁴ Si veda il Paragrafo 4 della presente Policy.

5.5 GESTIONE DEL RECLAMO

Una volta ricevuto il reclamo, l'Area Compliance & AML provvede:

- a predisporre e ad inviare al cliente una lettera di risposta interlocutoria volta ad informare lo stesso dell'avvenuta corretta ricezione del reclamo ed alla sua presa in carico per il relativo esame nel merito;
- ad informare il Responsabile della Divisione/Direzione/Funzione/Area interessata (o Titolare/Vicario della filiale) dell'oggetto del reclamo pervenuto, richiedendo allo stesso tutta la documentazione pertinente relativa alle operazioni e/o ai servizi (siano essi relativi all'attiva bancaria o alla prestazione dei servizi/attività di investimento) oggetto del reclamo.

Nel dettaglio, l'Area Compliance & AML chiede di fornire:

1. la copia di tutta la documentazione relativa all'operazione/servizio oggetto del reclamo;
2. una sintetica relazione scritta sulle circostanze oggetto del reclamo, corredata dalle conseguenti valutazioni di merito (disponibile nella modulistica presente in filiale e nella modulistica presente nella Sezione Reclami del sito *internet* della Banca).

Tutta la documentazione deve necessariamente essere trasmessa all'Area Compliance & AML entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta (termine da intendersi come perentorio).

5.5.1 Esame da parte del personale della Area Compliance & AML

Ricevuta la documentazione, il personale dell'Area Compliance & AML esamina l'oggetto del reclamo e ricostruisce l'intera vicenda al fine di valutare la fondatezza o meno dello stesso. Successivamente provvede alla elaborazione della risposta di accoglimento/non accoglimento del reclamo da inviare al cliente.

A conclusione dell'esame, il personale dell'Area Compliance & AML provvede a condividere, se opportuno o necessario in base al reclamo, le conclusioni a cui è pervenuto in merito al reclamo con il General Counsel e coinvolge il Chief Financial Officer al fine di ottenere la più ampia valutazione in merito all'oggetto dello stesso.

Nell'ambito di tale valutazione, particolare attenzione sarà rivolta all'esame delle precedenti decisioni stabilite dai collegi dell'ABF al fine di individuare elementi che consentano di motivare e sostenere la condotta della Banca.

5.5.2 Invio comunicazione al Cliente

Conclusa l'eventuale fase di condivisione con il General Counsel e il Chief Financial Officer ed esaurita la valutazione circa l'accoglimento o meno del reclamo, l'Area Compliance & AML provvede a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o a mezzo PEC, ed entro i termini complessivi massimi rispettivamente di:

1. 15 giornate lavorative in caso di reclami in materia di servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE (PSD2), come, ad esempio, bonifici, addebiti su carte di debito e carte di credito⁵;
2. 30 giorni in caso di reclami in materia di operazioni/servizi bancari e servizi di investimento;
3. 45 giorni in caso di reclami relativi alle attività di distribuzione dei prodotti assicurativi⁶⁷;
4. 60 giorni nel caso di controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate

⁵ Si specifica che, in "situazioni eccezionali", nel caso in cui la Banca non può rispondere entro le 15 giornate lavorative previste, la stessa invia una risposta interlocutoria al cliente, indicando le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale lo stesso otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 giorni lavorativi. La Banca ha pertanto individuare possibili "casi eccezionali" che potrebbero impedire l'invio di una risposta al cliente entro i 15 giorni lavorativi *standard*, ovvero: 1) quando il reclamo tocca due o più aspetti diversi connessi ai servizi di pagamento; 2) quando il reclamo tratta temi connessi ai servizi di pagamento e altri temi che riguardano prodotti bancari quali richiedono una trattazione congiunta; 3) quando il reclamo è di particolare complessità e richiede approfondimenti e ricerche di dati, informazioni e documenti particolarmente onerose per la Banca; 4) quando il reclamo richiede ricerche di dati e informazioni in archivi storici e/o in *database* differenti, anche esternalizzati.

⁶ Si veda l'art. 10-sexies Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.

⁷ Nel caso in cui il cliente erroneamente inoltri un reclamo relativo ad un prodotto assicurativo, distribuito dalla Banca per conto di un'impresa di assicurazione che riguardi il comportamento della stessa, l'Ufficio Reclami trasmette senza ritardo la comunicazione all'impresa, dandone contestuale notizia al cliente.

nella Parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013;

ad inviare al cliente una comunicazione con la quale:

- ove il reclamo sia ritenuto fondato, provvede a indicare le iniziative che la Banca si impegna ad assumere ed anche i tempi tecnici entro i quali la stessa si impegna a provvedere alla risoluzione dell'oggetto del reclamo;
- ove, invece, venga comunicato il mancato accoglimento del reclamo, nella stessa si dovrà informare il cliente della facoltà riconosciuta a quest'ultimo – ove le motivazioni del mancato accoglimento non dovessero soddisfarlo – di azionare i meccanismi di composizione stragiudiziale delle controversie, ovvero di rivolgersi al giudice in ultima istanza.

Invece, per quanto riguarda le modalità di trattazione dei reclami, esse sono rese note al cliente su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo.

Inoltre, nel caso in cui il cliente richieda il rimborso di un'operazione di pagamento, la Banca entro 10 giorni è tenuta a rimborsare l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero a fornire una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo⁸.

5.5.3 Formazione del personale dell'Area Compliance & AML

È compito dell'Area Compliance & AML provvedere al proprio costante aggiornamento sulla disciplina relativa alla gestione dei reclami, tenuto anche conto della complessità e della molteplicità di organismi che sono stati creati negli ultimi anni.

6 RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI

L'Area Compliance & AML, nella propria relazione annuale al Consiglio di Amministrazione, riferisce sull'attività svolta in merito ai reclami pervenuti alla Banca relativamente:

- alla situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti, relativamente a:
 - prestazione di servizi e attività di investimento;
 - operazioni o servizi bancari;
 - distribuzione di prodotti assicurativi.
- alle pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'Autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;
- alle principali criticità emerse dai reclami ricevuti;
- all'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate dalla Banca⁹.

Tale relazione, una volta approvata da parte del Consiglio di Amministrazione, viene inviata alla Consob. Inoltre, l'Area Compliance & AML, con cadenza annuale, provvede alla pubblicazione, sul sito *internet* della Banca, dell'avviso relativo ai reclami pervenuti nel corso dell'anno, unitamente ad un rendiconto sull'attività di gestione degli stessi con i relativi dati¹⁰.

Con particolare riferimento ai reclami inerenti alla distribuzione di prodotti assicurativi, la Banca è tenuta su richiesta di IVASS a fornire alla stessa:

- le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo;
- le risultanze dell'analisi effettuata in merito alle cause di fondo comuni relative alle tipologie di reclamo ricevute¹¹;

⁸ Si veda l'art. 14 del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

⁹ Disposizioni di recepimento della direttiva 2015/2366/UE (PSD2) e altri interventi del 19 marzo 2019, le quali hanno aggiornato le Disposizioni sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" adottato il 29 luglio 2009.

¹⁰ Tale rendiconto comprende anche, con separata evidenza, le informazioni inerenti alla trattazione dei reclami inerenti alla distribuzione di prodotti assicurativi ex art. 10-sexies, comma 3 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.

¹¹ Si veda l'art. 10-undecies, comma 1 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.

- l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi dell'art. 10-*sexies*, comma 1, del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.

L'efficace gestione dei reclami è finalizzata, oltre che a fornire "risposte" ai reclamanti, anche ad ottenere informazioni sull'operatività interna della Banca e, in particolare, a rilevare indicazioni utili a individuare le aree sulle quali intraprendere interventi o azioni correttive. È quindi necessario un adeguato flusso informativo in favore dei vertici aziendali, corredato da valutazioni sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative per tempo adottate.

L'Area Compliance & AML, tramite il sistema di flussi informativi strutturato con i vertici aziendali per la gestione e la trattazione dei reclami, assicura l'individuazione degli elementi utili ad identificare i fenomeni sottostanti gli stessi e le connesse criticità. Tale sistema di comunicazione, inoltre, garantisce l'esistenza di un sistema di controllo direzionale che consenta alla stessa Area Compliance & AML di monitorare in maniera sistematica lo stato di lavorazione delle pratiche, assicurando adeguati flussi informativi periodici di sintesi in favore delle eventuali strutture interessate.

7 ALLEGATI

7.1 ALLEGATO 1: NORMATIVA COLLEGATA

NORMATIVA COLLEGATA INTERNA

Codice Etico
Codice di Condotta
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001
Policy Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari - Correttezza delle Relazioni con i Clienti

NORMATIVA COLLEGATA ESTERNA

<u>Disposizioni di Banca d'Italia del 18 giugno del 2009 sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, per come successivamente modificate e/o integrate (ultimo aggiornamento 3 novembre 2016)</u>
<u>Deliberazione CICR n. 275 del 29 luglio 2008</u>
<u>Delibera Consob n. 19602 del 4 Maggio 2016</u>
<u>Delibera Consob n. 19700 del 3 agosto 2016</u>
<u>Regolamento di procedura per la mediazione ai sensi del D.M. 18 ottobre 2010 n.180</u>
<u>Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione del 25 aprile 2016</u>
<u>Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008</u>
<u>D. Lgs. 7 settembre 2005, n. 209 - Codice delle Assicurazioni</u>

7.2 ALLEGATO 2: ALLEGATO NORMATIVO GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE LAMENTELE

1 GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE LAMENTELE

1.1 Premessa

Le Disposizioni di Banca d'Italia del 18 Giugno 2009, e successivi aggiornamenti, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari e le successive Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, correttezza delle relazioni tra intermediari emanate il 29 luglio 2009 e successive modificazioni/aggiornamenti, pongono l'accento sull'importanza del fatto che gli intermediari riservino la massima cura alla funzione di gestione reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e di risolvere, già nella fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente, al fine di preservare un corretto e trasparente rapporto con i clienti stessi.

Per consentire alla Banca di ottemperare alle vigenti Disposizioni di vigilanza si è provveduto a redigere la presente Policy, disponibile sul portale intranet della Banca nell'apposita sezione dedicata ai reclami.

In particolare, si specifica che l'implementazione di una Policy di Gestione dei Reclami, condivisa dagli Organi apicali, è una pratica che la Banca ritiene necessaria per garantire una effettiva tutela delle ragioni dei clienti; la stesura di una Policy a ciò improntata aumenta la sensibilità aziendale e agevola la gestione delle segnalazioni, in particolare incoraggia la collaborazione da parte di strutture ulteriori rispetto a quelle direttamente responsabili per la gestione dei reclami. Una corretta gestione dei reclami permette di conoscere i profili di insoddisfazione della clientela e di porvi pronto ed efficace rimedio, sia attraverso iniziative rivolte al singolo reclamante sia attraverso la predisposizione di soluzioni generalizzate.

La Banca incoraggia la sistematica inclusione delle informazioni ricavabili dai reclami fra quelle utilizzate per rilevare il grado di soddisfazione della clientela; tale accorgimento può contribuire a identificare tempestivamente eventuali problematiche connesse con l'operatività aziendale e incentivare la ricerca di soluzioni appropriate.

2 IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

2.1 L'Organismo di Conciliazione Bancaria – Conciliatore Bancario Finanziario

A seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 28 del 20 marzo 2010 in materia di "Mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali"¹², cui ha fatto recentemente seguito il Decreto del Ministero della Giustizia n. 180 del 18 ottobre 2010¹³ e successive modifiche, sono divenute operative le previsioni di cui all'articolo 5, comma 1-bis del citato Decreto, il quale dispone che: *«chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto, assistito dall'avvocato, preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero i procedimenti previsti dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dai rispettivi regolamenti di attuazione ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 187-ter del Codice delle assicurazioni private di cui al decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, per le materie ivi regolate. Si specifica inoltre che l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale»*¹⁴.

Sono, invece, espressamente escluse dall'ambito applicativo del comma 4 del citato articolo 5 i seguenti: *“a) procedimenti per ingiunzione, inclusa l'opposizione, fino alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione; b) procedimenti per convalida di licenza o sfratto, fino al mutamento del rito di cui all'articolo 667 del codice di procedura civile; c) procedimenti di consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite, di cui all'articolo 696-bis del codice di procedura civile; d) procedimenti possessori, fino alla pronuncia dei provvedimenti di cui all'articolo 703, terzo comma, del codice di procedura*

¹² Tale Decreto Legislativo è entrato in vigore in data 20 marzo 2011.

¹³ Pubblicato in Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, n. 258 del 4 novembre 2010.

¹⁴ Si specifica inoltre che *“improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice ove rilevi che la mediazione è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 6. Allo stesso modo provvede quando la mediazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la presentazione della domanda di mediazione. Il presente comma non si applica alle azioni previste dagli articoli 37, 140 e 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni”*.

civile; e) procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione relativi all'esecuzione forzata; f) procedimenti in camera di consiglio; g) azione civile esercitata nel processo penale”.

L'esperimento del tentativo di mediazione assume, pertanto, una significativa rilevanza dato che tale adempimento è divenuto condizione di procedibilità per esercitare un'azione in giudizio.

La Mediazione – risultato positivo della conciliazione - rappresenta una modalità per risolvere una controversia che sorge tra due o più parti affidando ad un soggetto terzo indipendente (identificabile ai fini della presente Policy nella figura del “Mediatore”) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti.

Il Mediatore è un esperto ma non un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione ad una parte o all'altra. Esso viene designato dall'Organismo di Conciliazione Bancaria – Conciliatore Bancario Finanziario avendo la Banca aderito al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR”, con sede in Via delle Botteghe Oscure, n. 54 – 00186 ROMA (telefono 06/974821 – fax 06/67482250 – e-mail: associazione@conciliatorebancario.it e designato lo stesso come organo di mediazione per le controversie che possono sorgere nei rapporti contrattuali instaurati con la clientela.

2.1.1 Ambito oggettivo di applicazione

L'Organismo di Conciliazione Bancaria - Conciliatore Bancario Finanziario, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1, delle Regolamento di procedura per la mediazione emanato ai sensi del D.M. 18 ottobre 2010 n. 180, aggiornamento maggio 2016, ha competenza su tutte le materie attinenti all'operatività degli intermediari bancari (TUB), finanziari (TUF) e all'operatività delle società.

2.1.2 Ambito soggettivo di applicazione

Per quanto concerne, invece, il campo di applicazione soggettivo esso riguarda tutta la clientela nonché la stessa Banca.

2.1.3 Esito della procedura di mediazione

La domanda di mediazione va redatta secondo il modello apposito predisposto dall'Organismo di Conciliazione Bancaria e potrà essere redatta dalla parte/i interessata/i o da un soggetto delegato richiedendosi, comunque, in tal caso la sottoscrizione anche da parte del richiedente. La procedura di mediazione non può avere una durata eccedente i 90 giorni, decorrenti dalla data di presentazione della domanda di mediazione¹⁵.

Le parti (Cliente/i, Banca) non hanno alcuno obbligo di raggiungere l'accordo, tuttavia, in caso di esito positivo, la procedura si conclude ex art. 8 del citato Regolamento di procedura per la mediazione e il mediatore redige processo verbale che deve essere sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Se con l'accordo le parti concludono uno dei contratti o compiono uno degli atti previsti dall'art. 2643 c.c., per procedere alla trascrizione dello stesso la sottoscrizione del processo verbale deve essere autenticata da un Pubblico Ufficiale a ciò autorizzato. L'accordo raggiunto può prevedere il pagamento di una somma di denaro per ogni violazione o inosservanza degli obblighi stabiliti ovvero per il ritardo nel loro adempimento.

Ai sensi dell'art. 12 del D. Lgs. n. 28/2010, modificato dall'articolo 84 comma 1 lettera m) D.L. 21 giugno 2013, n. 69, ove tutte le parti aderenti alla mediazione siano assistite da un avvocato, l'accordo che sia stato sottoscritto dalle parti e dagli stessi avvocati costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, l'esecuzione per consegna e rilascio, l'esecuzione degli obblighi di fare e non fare, nonché per l'iscrizione di ipoteca giudiziale. Gli avvocati attestano e certificano la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico. L'accordo di cui al periodo precedente deve essere integralmente trascritto nel precetto ai sensi dell'articolo 480, secondo comma, del codice di procedura civile. In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale è omologato, su istanza di parte, con decreto del presidente del tribunale, previo accertamento della regolarità formale e del rispetto delle norme imperative e dell'ordine pubblico. Nelle controversie transfrontaliere di cui all'articolo 2 della direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, il verbale è omologato dal Presidente del tribunale nel cui circondario l'accordo deve avere esecuzione. Il verbale di cui al comma 1 costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

Nel caso in cui, invece, il tentativo di mediazione non vada a buon fine, il mediatore formula per iscritto una propria proposta di conciliazione esclusivamente nel caso in cui tutte le parti la richiedano. Le parti faranno

¹⁵ Ex art. 6 del Decreto legislativo n. 28 del 04/03/2010. Tale termine è stato così modificato dall'art. 84, comma 1, lett. f), D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla L. 9 agosto 2013, n. 98; per l'applicabilità di tale disposizione si veda il comma 2 dell'art. 84 del medesimo D.L. n. 69/2013.

pervenire, entro il termine perentorio di sette giorni, l'accettazione o rifiuto della proposta. Ove la proposta venga accolta da tutte le parti, il mediatore redige processo verbale ai sensi di quanto previsto dall'art. 8 comma 1 del regolamento di procedura per la mediazione.

Si evidenzia altresì come, per la mancata partecipazione senza giustificato motivo al procedimento di mediazione, il giudice condanna la parte costituita che, nei casi previsti dall'articolo 5, non ha partecipato al procedimento senza giustificato motivo, al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di una somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto per il giudizio¹⁶. Tale "sanzione" si aggiunge alla previgente previsione per cui: «(...) dalla mancata partecipazione senza giustificato motivo al procedimento di mediazione il giudice può desumere argomenti di prova nel successivo giudizio ai sensi dell'art. 116, comma 2 del c.p.c.». Per i profili strettamente operativi del procedimento di mediazione si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario (<http://www.conciliatorebancario.it>).

2.2 L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'ABF è un nuovo sistema alternativo di soluzione stragiudiziale delle controversie istituito ai sensi dell'art. 128-bis del TUB (introdotto dalla legge 28 dicembre 2005 n. 262) che ha preso avvio dal 15.10.2009. La delibera del C.I.C.R. n. 275 del 29 luglio 2008 ha dettato la disciplina dei sistemi stragiudiziali delineandone il campo di applicazione, la struttura, le regole fondamentali di svolgimento della procedura affidando alla Banca d'Italia il compito di definire la regolamentazione di dettaglio, emanate il 2 novembre 2016 dalla Banca d'Italia inerenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".

L'ABF si articola sul territorio nazionale in sette Collegi: Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino. La composizione di ciascun Collegio assicura che siano rappresentati gli interessi dei diversi soggetti coinvolti, supportati dalle rispettive Segreterie.

Mediante il predetto provvedimento è stata altresì ridefinita la competenza territoriale di ciascun Collegio, che ad oggi si articola come segue:

- Collegio di Milano: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lombardia, Veneto, Friuli – Venezia Giulia e Trentino-Alto Adige;
- Collegio di Torino: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta;
- Collegio di Bologna: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Emilia-Romagna e Toscana;
- Collegio di Roma: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lazio, Umbria, Marche, Abruzzo per quelli avente domicilio in uno Stato estero;
- Collegio di Napoli: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Campania e Molise;
- Collegio di Bari: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Puglia, Basilicata e Calabria;
- Collegio di Palermo: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Sicilia e Sardegna.

Ciascun Collegio è composto da 5 membri: il Presidente e due membri sono scelti dalla Banca d'Italia, un membro è designato dalle associazioni degli intermediari ed un membro è designato dalle associazioni rappresentative dei clienti. È stato istituito un ultimo Collegio, denominato Collegio di Coordinamento, composto da tre Presidenti dei Collegi territoriali, da un membro designato dalle associazioni degli intermediari e da un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti, al quale vengono rimesse le questioni di maggior rilevanza da parte del Collegio territorialmente competente. Le decisioni del Collegio di Coordinamento, pertanto, intervengono per fornire orientamenti uniformi in merito alle questioni più complesse. Il Consiglio di Amministrazione di Illimity Bank S.p.A. ha deliberato, a suo tempo, di aderire all'Arbitro Bancario Finanziario e, in data 15/9/2009, ha autorizzato il Conciliatore Bancario Finanziario ad attestare a Banca d'Italia la propria adesione all'Arbitro Bancario Finanziario.

¹⁶ Previsione inserita dall'art. 84, co. 1, lett. i), D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla L. 9 agosto 2013, n. 98; per l'applicabilità di tale disposizione si veda il comma 2 dell'art. 84 del medesimo D.L. n. 69/2013.

2.2.1 Ambito oggettivo di applicazione¹⁷

Ai sensi di quanto disposto dal Paragrafo 4 delle “Disposizioni di Banca d’Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” del 18 giugno 2009, all’Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono espressamente escluse dal relativo ambito di competenza le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie assoggettate al Titolo VI, del TUF, ex art. 23, comma 4, del D. Lgs. n. 58/1998.

L’ABF può decidere tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari quali, a titolo meramente esemplificativo, i rapporti di conti corrente, mutui, i prestiti personali, così ripartiti:

- fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro; • senza alcun limite di importo, se il cliente chiede soltanto l’accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, quando si lamenta per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un’ipoteca dopo aver estinto un mutuo);
- altresì, confermando una prassi già consolidatasi presso i Collegi, secondo le nuove Disposizioni della Banca d’Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, sono ammissibili domande di risarcimento dei danni avanzate per la prima volta in sede di ricorso all’ABF se il danno lamentato è conseguenza immediata e diretta della medesima condotta segnalata nel reclamo (presentato all’intermediario).

L’ABF non può:

- decidere le controversie di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell’inadempimento o della violazione dell’intermediario;
- decidere le controversie 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 collegati¹⁸;
- conoscere controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione.

Inoltre, in particolare:

- non possono essere sottoposte all’ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- 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 bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28¹⁹;
- 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 aderito²⁰;
- 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.

Il ricorso all’ABF da presentare mediante utilizzo di apposito modulo reperibile sul sito internet dell’ABF (<http://www.arbitrobancariofinanziario.it>) oltre che sul sito della Banca, deve essere preceduto da un reclamo

¹⁷ L’articolo 23, comma 4, del TUF esclude l’applicazione del titolo VI del TUB. Le disposizioni del titolo VI del TUB non si applicano: a) ai servizi e attività di investimento; b) al collocamento di prodotti finanziari; c) alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina degli articoli 25-bis e 25-ter ovvero della parte IV, titolo II, capo I. In ogni caso, alle operazioni di credito nonché ai servizi e conti di pagamento disciplinati dai capi I-bis, II, II-bis e II-ter del TUB si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del TUB. Per quanto attiene alla definizione dell’ambito applicativo delle disposizioni in esame si richiama altresì la Delibera Consob n. 16763 del 29 dicembre 2008 disciplinante le procedure di conciliazione e arbitrato in materia di servizi di investimento e gestione collettiva del risparmio previste dal d.lgs., n. 179 del 2007 che rimette a sua volta ad un protocollo d’intesa tra la Camera di Conciliazione e arbitrato istituita presso Consob e il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all’art. 128-bis del TUB.

¹⁸ A titolo esemplificativo, le controversie 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).

¹⁹ Anche in questi casi, resta fermo l’ambito della cognizione dell’ABF definito dalle presenti disposizioni.

²⁰ In particolare, 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.

scritto alla Banca e non devono essere trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo anche dopo la scadenza di questo termine. Il reclamo è effettuato secondo le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari.

2.2.2 Ambito soggettivo di applicazione

Per quanto riguarda, invece, il campo di applicazione sotto il profilo soggettivo, esso riguarda tutta la clientela della Banca.

2.2.3 Fasi del Procedimento

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni o di 15 giorni (termine applicabile ai reclami aventi per oggetto la sola prestazione dei servizi di pagamento) dalla sua ricezione da parte dell'intermediario potrà presentare un ricorso all'ABF, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal cliente.

Il ricorso può essere presentato, per conto del cliente, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca ovvero da un altro rappresentante a ciò autorizzato; in tali casi il ricorso è sottoscritto anche dal cliente o corredato di procura. Debbono essere considerati ammissibili anche i ricorsi proposti in assenza di reclamo all'intermediario relativi a controversie pendenti davanti all'Autorità giudiziaria per le quali il giudice abbia rilevato il mancato esperimento della condizione di procedibilità di cui all'art. 5, comma 1-bis del D. Lgs. 28/2010.

Il ricorso può essere alternativamente:

- inviato direttamente, secondo le modalità indicate sulla modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF, alla Segreteria Tecnica del Collegio competente o a qualunque Filiale della Banca d'Italia, che provvede a inoltrarlo senza indugio alla Segreteria Tecnica competente;
- 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 deve darne comunicazione tempestiva all'intermediario inviando allo stesso copia del ricorso con lettera raccomandata a/r con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata.

Entro 30 giorni dalla ricezione, la Banca deve trasmettere alla competente Segreteria Tecnica dell'ABF le proprie controdeduzioni sul reclamo unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo.

Si evidenzia come, nel caso in cui l'eventuale ritardo o assenza di documentazione dovuta dall'intermediario rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia da parte del Collegio, quest'ultimo valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione.

2.2.4 Esito della Procedura

Entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni da parte della Banca, il Collegio territorialmente competente dell'ABF provvederà ad emettere una decisione. Tale termine potrà essere sospeso uno o più volte e, in ogni caso per un periodo complessivamente non superiore a 60 giorni dalla Segreteria Tecnica nel corso dell'istruttoria preliminare o dal Collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti. La sospensione è comunicata ad entrambe le parti, unitamente alla fissazione di un termine massimo per la produzione delle eventuali integrazioni richieste.

Il Collegio, d'ufficio o su istanza di parte, potrà dichiarare l'interruzione del procedimento nel caso in cui il soggetto ricorrente (cliente), in relazione alla stessa controversia, comunichi di aver promosso o di aver aderito ad un tentativo di conciliazione o di mediazione. In questo caso, se la conciliazione ha esito positivo il ricorso potrà essere riproposto senza necessità di presentare all'intermediario un nuovo reclamo. Inoltre, qualora la controversia sia sottoposta dall'intermediario all'Autorità giudiziaria o a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, la competente Segreteria Tecnica provvede a richiedere al ricorrente (cliente) se ha o meno interesse alla prosecuzione del procedimento innanzi all'ABF.

Nel caso in cui tale interesse non venga manifestato entro 30 giorni dalla richiesta il Collegio provvederà a dichiarare l'estinzione del procedimento. In caso contrario, il procedimento proseguirà nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato. Altresì, l'estinzione del procedimento verrà determinata anche in caso di rinuncia al ricorso espressa dal ricorrente.

Infine, nella ulteriore ipotesi in cui le parti raggiungono un accordo prima della decisione sul ricorso o la pretesa del ricorrente (cliente) sia pienamente soddisfatta da parte dell'intermediario, il Collegio dichiara, anche d'ufficio, la cessazione del contendere.

2.2.5 Decisioni

Le decisioni pronunciate dai Collegi giudicati dell'ABF sono vincolanti per gli intermediari e vanno eseguite entro i termini stabiliti dal Collegio giudicante. In mancanza di fissazione del termine, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione. In caso di inosservanza delle decisioni adottate da parte della Banca, l'inottemperanza verrà sanzionata con la pubblicazione sul sito internet dell'ABF, sul sito della Banca d'Italia a cura e spese dell'intermediario e in due quotidiani a diffusione nazionale (è evidente l'elevato rischio reputazionale connesso).

Resta in ogni caso ferma la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'Autorità giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo dell'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

Con le recenti modifiche apportate dalla Banca d'Italia alle disposizioni sui sistemi di risoluzione delle controversie, occorre evidenziare come la parte interessata può, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa chiederne la correzione nei soli casi in cui la stessa risulti viziata da omissioni o da errori materiali o di calcolo. Nel caso in cui la richiesta venga dichiarata ammissibile si interrompono i termini a carico dell'intermediario per l'adempimento della decisione.

Per tutto quanto qui non espressamente richiamato si rimanda al regolamento presente sul sito dell'ABF (<http://www.arbitrobancaiofinanziario.it>).

2.2.6 Sospensione dei termini

I termini previsti dalle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari e finanziari sono da intendersi espressamente sospesi nei seguenti periodi: dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

Ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. 28/2010, l'esperimento del ricorso all'ABF – preceduto dal reclamo presentato all'intermediario – sarà in grado di soddisfare la predetta condizione di procedibilità e, dunque, il cliente potrà successivamente adire l'Autorità Giudiziaria a difesa dei propri diritti senza dover rivolgersi ad un organismo di mediazione con riferimento specifico alle controversie in materia bancaria, finanziari e assicurativi.

2.3 L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Con la Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 è stato istituito presso la Consob, in sostituzione della Camera di Conciliazione ed Arbitrato, il nuovo Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)²¹, le cui disposizioni operative sono contenute nella Delibera Consob 19700 del 3 agosto 2016 - Disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

2.3.1 Competenza dell'Arbitro²²

Si tratta di un organo a carattere decisorio simile all'Arbitro Bancario Finanziario, competente per le controversie tra investitori *retail* e intermediari 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 di investimento e di gestione collettiva del risparmio per i quali sono autorizzati²³, con esclusione dei danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di condotta innanzi citati e quelli che non hanno natura patrimoniale".

L'accesso alla procedura è ammesso solo per i risparmiatori nei casi in cui la somma richiesta non superi l'importo di euro 500.000 ed è gratuito per la clientela. Infine, è necessario che sia stato, con riferimento agli stessi fatti, già presentato un reclamo all'intermediario, che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 60 giorni successivi alla presentazione. Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario, oppure, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data²⁴.

²¹ Divenuto operativo in data 9 gennaio 2017.

²² Vedi Regolamento Arbitro Controversie Finanziarie (ACF), Delibera n. 19602.

²³ Attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013, con attenzione al Regolamento di esecuzione (UE) n. 1051/2015.

²⁴ Art. 10, comma 3, del Regolamento ACF 19602/2016.

Non sono previsti, contrariamente a quanto avviene nel sistema ABF, limiti temporali riferiti ai fatti dai quali derivano le controversie sottoponibili alla cognizione dell'Arbitro. Nondimeno, il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, qualora il reclamo sia stato presentato prima della data di avvio dell'operatività dell'Organismo, entro un anno dalla suddetta data.

Possono accedere alla procedura soltanto gli investitori qualificati come "clienti al dettaglio" (e non anche da investitori classificati come "controparti qualificate" o "clienti professionali").

2.3.2 Composizione del Collegio

Il collegio si compone di un Presidente e quattro membri, scelti tra persone di specifica e comprovata competenza ed esperienza, di indiscussa indipendenza e onorabilità, nominati dalla Consob, di cui due designati, rispettivamente dalle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative a livello nazionale e dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

2.3.3 Il ricorso

Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore, soltanto qualora, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non sono pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, eventualmente promosse anche su iniziativa dell'intermediario;
- è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.

Ricevuto il ricorso, gli intermediari, entro il termine di 30 giorni, possono presentare, anche per il tramite delle associazioni di categoria cui aderiscono, le proprie controdeduzioni. È prevista, inoltre, la possibilità per ambedue le parti di presentare repliche.

Il procedimento è interrotto quando, sui medesimi fatti oggetto del ricorso, vengono avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale; se detta procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro dodici mesi dalla dichiarazione di interruzione.

Il procedimento si estingue per le seguenti ragioni:

- sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non risulta la dichiarazione di improcedibilità e l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- il ricorrente rinuncia al ricorso con atto espresso.

Il Collegio emette la propria decisione entro 90 giorni dal completamento dell'istruttoria condotta dalla Segreteria Tecnica, indicando, in caso di accoglimento totale o parziale della domanda, il termine entro il quale l'intermediario deve ottemperare (in mancanza di tale indicazione il termine è di 30 giorni dalla ricezione della decisione).

In caso di soccombenza, gli intermediari sono tenuti a comunicare all'Arbitro gli atti posti in essere per conformarsi alla decisione e corrispondere un contributo pecuniario di euro 400, per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro 50.000; euro 500, qualora l'importo riconosciuto sia superiore a euro 50.000 e fino a euro 100.000; euro 600, nel caso in cui l'importo riconosciuto superi euro 100.000.

La decisione resa dal Collegio non è vincolante per le parti, tuttavia in caso di inottemperanza nei termini sopra indicati, è posta a carico dell'intermediario la sanzione reputazionale della pubblicazione dell'inadempimento sul sito web dell'Arbitro, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario per una durata di sei mesi.

2.4 IVASS

Le Guide IVASS in materia di presentazione dei Reclami individuano come possibili soggetti proponenti, i seguenti soggetti: il contraente, l'assicurato, il beneficiario di un contratto di assicurazione o il danneggiato e le associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori.

Il reclamo deve contenere una lamentela circostanziata del comportamento che si ritiene irregolare o scorretto da parte dell'intermediario e il soggetto proponente può presentarlo all'IVASS solo nel caso in cui non riceva risposta da parte dell'intermediario nei tempi indicati o non sia soddisfatto della risposta fornita da parte dell'intermediario.

In particolare, si precisa come non sia possibile presentare un reclamo all'IVASS nel caso in cui sia già stato avviato un procedimento presso l'Autorità Giudiziaria.

Gli accertamenti dell'IVASS mirano a verificare eventuali comportamenti irregolari o scorretti dell'intermediario e ad adottare le necessarie azioni di vigilanza, incluse le sanzioni, nel più generale interesse della tutela dei consumatori di prodotti assicurativi.

Una volta esaminato il reclamo ricevuto, l'IVASS ne trasmette copia all'intermediario interessato, chiedendogli di fornire i chiarimenti del caso e di rispondere in modo completo e tempestivo al reclamante, usando un linguaggio semplice e chiaro.

Se l'impresa accoglie le richieste del reclamante oppure se la risposta è esauriente e circostanziata, e non emergono profili di irregolarità, la procedura di reclamo si intende conclusa senza necessità di ulteriori comunicazioni. Se, invece, la risposta risulta non completa o scorretta, l'IVASS interviene nuovamente nei confronti dell'intermediario. A conclusione dell'istruttoria, l'IVASS comunica l'esito della propria attività entro il termine massimo di 90 giorni dall'acquisizione degli elementi di valutazione necessari.

L'IVASS, se ravvisa da parte dei soggetti vigilati una violazione delle norme vigenti, avvia un procedimento sanzionatorio, del cui esito dà notizia nel proprio bollettino e nel sito *internet*.

Quando l'IVASS riceve un reclamo che non è di propria competenza, lo trasmette all'Autorità competente, se non già interessata, dandone notizia al reclamante.

Le fonti principali della normativa in materia di reclami sono il Codice delle Assicurazioni²⁵ e il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008.

²⁵ Si veda il D. Lgs. 7 settembre 2005, n. 209.

7.3 ALLEGATO 3: MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

La clientela può presentare reclamo alla Banca per qualunque questione inerente operazioni o servizi prestati nell'ambito del rapporto intrattenuto o svolti al di fuori di un rapporto continuativo mediante una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria (illimity Bank S.P.A., Area Compliance & AML; Oggetto "Reclamo", Via Soperga, 9, 20127 Milano MI);
- lettera raccomandata a/r (illimity Bank S.P.A., Area Compliance & AML; Oggetto "Reclamo", Via Soperga, 9, 20127 Milano MI);
- posta elettronica all'indirizzo: **reclami@illimity.com**;
- posta elettronica certificata all'indirizzo: **illimity@pec.illimity.com**;
- consegna del reclamo direttamente allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto.

L'Ufficio Reclami provvederà a predisporre una formale risposta al reclamo del cliente, entro il termine di 15, 30, 45 o 60 giorni, a seconda della materia oggetto del reclamo, dalla data di ricezione del reclamo stesso. Maggiori informazioni sulle diverse procedure di reclamo sono disponibili sul sito *internet* della Banca nell'apposita sezione "Reclami".