

# Policy

## Gestione dei Reclami

---

Struttura Competente: Compliance & AML

Data: maggio, 2022

Versione: N. 8

---

**Internal Use Only**

**ANAGRAFICA**

<b>Tipologia Documento</b>	Policy	
<b>Struttura Responsabile del Documento</b>	Compliance & AML	
<b>Contatti</b>	Responsabile Compliance & AML: Francesco Martiniello <a href="mailto:francesco.martiniello@illimity.com">francesco.martiniello@illimity.com</a>	
<b>Strutture coinvolte nel processo di condivisione della presente versione</b>	HR & Organization Compliance & AML	
<b>Destinatari della normativa</b>	<b>Società Capogruppo</b>	<b>Altre Società</b>
	illimity Bank S.p.A.	Entità del Gruppo Bancario
<b>Versione approvata da</b>	Consiglio di Amministrazione	
<b>Data approvazione</b>	10/05/2022	
<b>Data validità</b>	11/05/2022	

**VERSIONI**

<b>Titolo normativa con # versione</b>	<b>Principali modifiche</b>	<b>Organo approvante e data</b>
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
Policy Gestione dei Reclami V.8	Aggiornamento della Policy volto al recepimento delle novità che hanno interessato la normativa di riferimento (in principale modo: variazione in aumento delle tempistiche di risposta ai reclami afferenti Servizi Bancari e Finanziari – Provvedimento Banca D'Italia del 12/08/2020. In materia di Regolamento ACF, Delibera Consob n.21867 del	Consiglio di Amministrazione di illimity Bank S.p.A., 10 maggio 2022

	26/05/2021 in vigore dal 01/10/2021) e rispetto ad alcune correzioni inerenti all'iter di ricezione/gestione fattiva dei reclami.	
--	---	--

## Indice

1. PREMESSA.....	6
2. GLOSSARIO.....	7
3. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	8
4. INTERRELAZIONE TRA LE DIVERSE PROCEDURE.....	9
4.1 CONTROVERSIE IN MATERIA DI SERVIZI E ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO.....	9
4.2 CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI BANCARIE FINANZIARIE ASSOGGETTATE AL TITOLO VI DEL TUB.....	9
4.3 CONTROVERSIE IN MATERIA DI DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI ASSICURATIVI.....	10
5. ORGANIZZAZIONE E PROCEDURE INTERNE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	10
5.1 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE LAMENTELE.....	10
5.2 MODALITÀ E GESTIONE DEI RECLAMI.....	11
5.2.1. <i>Definizione di reclamo</i> .....	11
5.2.2. <i>Responsabilità e modalità di presentazione dei reclami</i> .....	12
5.2.3. Mancata identificazione del cliente.....	13
5.2.4. Modalità di trattazione del reclamo.....	13
6. FORMAZIONE DEL PERSONALE DELL'UFFICIO RECLAMI.....	15
7. RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI E PUBBLICITÀ.....	16
8. PRESIDI DI CONTROLLO E MONITORAGGIO.....	17
9. ALLEGATI.....	18
9.1 ALLEGATO 1: NORMATIVA COLLEGATA.....	18
9.2 ALLEGATO 2: NORMATIVA IN MATERIA DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	19

## 1. PREMESSA

La Banca vanta da sempre una forte conoscenza dei propri clienti e presta la massima cura ai rapporti con la clientela per assicurare la completa soddisfazione degli interessi della stessa e rafforzare la fiducia nella correttezza del proprio operato.

L'impegno quotidiano per fornire alla clientela un servizio di qualità che non disattenda le aspettative deve essere radicato a tutti i livelli organizzativi. Tuttavia, è sempre possibile che, nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative della clientela risultino disattese, generando insoddisfazione e lamentele per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi. Nei suddetti casi, la collaborazione con la clientela diviene essenziale per la Banca per poter individuare e rimuovere le cause generatrici del disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le eventuali attività opportune per migliorare i processi aziendali.

Ai sensi delle disposizioni in materia di "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" (Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009, e successive integrazioni e aggiornamenti), la Banca:

- ha istituito un Ufficio Reclami incardinato all'interno della Direzione Aziendale Compliance & AML, indipendente dalle strutture commerciali;
- ha adottato la presente Policy per la trattazione dei reclami presentati dai clienti, al fine di (i) garantire risposte celeri ed esaustive, (ii) promuovere il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e (iii) salvaguardare la qualità delle relazioni con la clientela.

Con riferimento al profilo organizzativo ovvero alla collocazione delle attività di gestione dei reclami nell'ambito della Direzione Compliance & AML tale scelta agevola la possibilità di intercettare rapidamente le problematiche segnalate dalla clientela che implicino / possano implicare situazioni di non conformità ovvero desumere punti di attenzione da approfondire nella pianificazione e nello svolgimento delle attività di controllo. Più specificamente, tale soluzione organizzativa consente di:

1. fornire riscontri esaustivi alla clientela, estesi anche ai riferimenti normativi rilevanti caso per caso;
2. garantire un tempestivo interessamento delle funzioni competenti per la risoluzione delle anomalie rilevate, alla luce dei rischi di non conformità di volta in volta individuati;
3. pianificare i controlli di secondo livello nei vari trimestri, selezionando i più opportuni interventi da effettuare, anche al fine di verificare le cause delle anomalie emerse ed assicurarne monitoraggio adeguato e pronta risoluzione.

A questi fini, la Banca si è dotata della presente Policy di trattazione dei reclami (di seguito, per brevità, anche "Policy"), volta a promuovere la sensibilità aziendale e 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.

In ambito assicurativo, la normativa vigente in materia di gestione dei reclami è rappresentata dal Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 (ultimo aggiornamento 9 settembre 2020) <sup>(1)</sup>. Ai sensi della normativa appena richiamata, gli intermediari iscritti nella sezione D del registro RUI, come la Banca, gestiscono i reclami relativi ai comportamenti propri e dei propri dipendenti e collaboratori, sulla base di una formalizzata politica di gestione dei reclami, ispirata all'equo trattamento dei contraenti, assicurati, beneficiari e danneggiati, idonea (i) ad individuare e gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante e (ii) a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami.

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.

---

<sup>1</sup> Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, come modificato e integrato dal provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, dal provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, dal provvedimento IVASS n. 61 del 4 luglio 2017, dal provvedimento IVASS n. 63 del 3 ottobre 2017, dal provvedimento IVASS n. 76 del 2 agosto 2018 e dal provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020.

## 2. GLOSSARIO

Definizioni	
<b>ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO</b>	Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato dalle “Disposizioni sui sistemi stragiudiziale di risoluzione delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” (cfr. provvedimento della Banca d’Italia del 12 agosto 2020).
<b>ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE</b>	Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato dal Regolamento ACF adottato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, da ultimo modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 in vigore dal 1° ottobre 2021.
<b>BANCA</b>	illimity Bank S.p.A.
<b>CLIENTE</b>	Il soggetto che ha o che ha avuto un rapporto contrattuale o che è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari, finanziari, assicurativi, ivi compresi i servizi di pagamento. Per le operazioni di factoring, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto 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.
<b>CONSUMATORE</b>	Qualsiasi persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<b>GRUPPO</b>	La Banca e le società controllate rientranti nel Gruppo Bancario illimity iscritto all’Albo dei gruppi bancari.
<b>LAMENTELA</b>	Segnalazioni informali (solitamente verbale) da parte di un cliente, in merito ad una anomalia, il quale non chiede alla banca alcun risarcimento o reintegro.
<b>MEDIATORE</b>	La/e persona/e fisica/che che, individualmente/collegialmente, svolge/svolgono la mediazione rimanendo prive del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo.
<b>MEDIAZIONE</b>	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.
<b>POLICY</b>	Documentazione che stabilisce e regola 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.

<b>PROVVEDIMENTO BANCA D'ITALIA</b>	Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e tutti i successivi aggiornamenti se non esplicitamente indicati.
<b>RECLAMO/I</b>	Ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. <i>lettera, fax e e-mail</i> ) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.
<b>REGOLAMENTO IVASS</b>	Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008.
<b>UFFICIO RECLAMI</b>	Ufficio che gestisce la trattazione dei reclami ricevuti dalla Banca, inquadrato organizzativamente all'interno della Direzione Compliance & AML della Banca.

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

### 3. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Policy persegue lo scopo di definire le modalità di ricezione e gestione da parte della Banca dei reclami ricevuti dal Cliente, in ottemperanza al 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 nella Policy 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. Tra le entità del Gruppo tenute a recepire tali linee guida, neprix s.r.l. è tenuta ad adeguare, ove necessario, la propria normativa interna secondo le indicazioni della Capogruppo.

La presente Policy, portata a conoscenza dei dipendenti e dei collaboratori tramite pubblicazione sulla intranet aziendale, è soggetta a revisione periodica, almeno annuale, ed 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.

Al fine di informare adeguatamente la clientela sull'argomento, sul sito internet nell'apposita sezione dedicata ai reclami della Banca e per il tramite delle reti dirette e indirette, sono fornite adeguate informazioni in merito all'Ufficio Reclami e relativi recapiti, nonché alle forme di inoltro dei reclami da parte della clientela (di cui al successivo paragrafo 6).



La Banca svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai Reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti ed assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, viene valutato se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo.

Ne consegue che una buona politica di gestione dei Reclami è idonea a (i) migliorare il rapporto di fiducia con la clientela, identificando con più facilità eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita e (ii) a ridurre il contenzioso.

#### **4. INTERRELAZIONE TRA LE DIVERSE PROCEDURE**

L'articolazione degli organismi disciplinati nell'Allegato n. 2 della Policy, caratterizzati dal comune obiettivo di risolvere in via stragiudiziale le controversie tra la Banca e la clientela prima dell'insorgere di una qualsivoglia controversia giudiziale, può presentare dei problemi in ordine ai seguenti profili:

- individuazione dell'oggetto del reclamo, ovverosia 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**

Il Cliente che desidera risolvere una controversia insorta con la Banca in materia di servizi e/o attività di investimento senza adire l'Autorità giudiziaria competente, potrà ricorrere, previa presentazione di un Reclamo rimasto privo di riscontro nei termini previsti dalla normativa o ritenuto insoddisfacente:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria - Conciliatore Bancario Finanziario;
- all'ACF.

Le modalità di svolgimento del procedimento dinanzi l'ACF e l'Organismo di Conciliazione Bancaria sono meglio descritte nell'Allegato 2 della Policy,

Il ricorso presentato dinanzi ai predetti organismi, in ogni caso, non priva il Cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento, anche successivamente alla decisione assunta dall'ACF ovvero dal Conciliatore bancario finanziario, all'Autorità giudiziaria competente, ad un organismo di mediazione, ovvero, ove previsto, ad un collegio arbitrale.

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 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 la 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**

Il Cliente che desidera risolvere una controversia insorta con la Banca in materia di operazioni e/o servizi bancari senza adire l'Autorità giudiziaria competente, previa presentazione di un Reclamo rimasto privo di riscontro nei termini previsti dalla normativa o ritenuto insoddisfacente, potrà ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario nel caso in cui desideri ricevere una decisione nel merito della questione.

Le modalità di svolgimento del procedimento dinanzi l'ABF sono meglio descritte nell'Allegato 2 della presente Policy.

Se nel corso del procedimento instaurato innanzi all'ABF la controversia è sottoposta dalla Banca all'Autorità giudiziaria competente ovvero dinanzi a giudizio arbitrale, la competente Segreteria Tecnica provvede a richiedere al Cliente se ha o meno interesse alla prosecuzione del procedimento innanzi all'ABF.

Nel caso in cui tale interesse non sia manifestato entro 15 giorni dalla richiesta, il Collegio provvederà a dichiarare l'estinzione del procedimento<sup>2)</sup>. In caso contrario, il procedimento proseguirà nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato. Qualora la controversia sia sottoposta dal Cliente all'Autorità giudiziaria (sono ricompresi anche i procedimenti di esecuzione forzata o di ingiunzione) ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile. Altresì, l'estinzione del procedimento sarà determinata dal Presidente o Collegio competente in caso di rinuncia al ricorso espressa in maniera inequivocabile dal Cliente. Infine, nella ulteriore ipotesi in cui le parti dovessero raggiungere un accordo prima della decisione sul ricorso o la pretesa del Cliente sia pienamente soddisfatta da parte della Banca, il Presidente o il Collegio dichiarano, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere.

Nel caso in cui, invece, il Cliente o la Banca – sempre in relazione ad una controversia in materia di operazioni e/o servizi bancari – siano interessati a trovare un accordo con la controparte, potranno 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**

Il Cliente che desidera risolvere una controversia insorta con la Banca in materia di prodotti assicurativi, previa presentazione di un Reclamo rimasto privo di riscontro nei termini previsti dalla normativa o ritenuto insoddisfacente, potrà presentare reclamo all'IVASS; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it) (<http://www.ivass.it>). Tale reclamo dovrà contenere una lamentela circostanziata del comportamento che si ritiene irregolare o scorretto da parte della Banca che agisce in qualità di distributore.

La materia oggetto dei reclami può riguardare l'inosservanza da parte dell'intermediario delle disposizioni del Codice delle assicurazioni private (CAP), 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 entro il termine di 45 giorni dal ricevimento, dandone contestuale comunicazione all'interessato. La Banca invia la relativa risposta direttamente al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del Reclamo.

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 45 giorni dal ricevimento del Reclamo. Nel corso dell'istruttoria l'IVASS, oltre che al reclamante, può richiedere dati, notizie o documenti ai soggetti sui quali esercita la vigilanza, i quali forniscono riscontro nel termine di 30 giorni dalla ricezione della richiesta. L'IVASS, acquisiti gli elementi di valutazione necessari, comunica al reclamante l'esito della gestione del Reclamo entro il termine di 90 giorni dall'acquisizione degli stessi.

## **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

---

2) L'estinzione del procedimento opera soltanto se il giudice non dichiara entro la prima udienza l'improcedibilità della domanda giudiziale per il mancato esperimento della condizione di procedibilità, fissando alle parti i termini di cui all'art. 5, comma 1-bis, del d.lgs. n. 28/2010

da altri soggetti, in qualsiasi forma segnalate, deve trasmetterle all'Ufficio Reclami incardinato all'interno della Direzione Compliance & AML <sup>(3)</sup>.

L'Ufficio Reclami, con il supporto delle Divisioni/Direzioni/Funzioni/Aree interessate, verifica l'effettiva fondatezza o meno della lamentela, valuta se qualificarla formalmente come Reclamo e comunque si attiva per porre in essere tutti gli interventi necessari per far sì che vengano risolte le criticità eventualmente rilevate. L'Ufficio Reclami annota, all'interno di un apposito Registro Reclami, altresì quelle lamentele/doglianze che non sono state oggetto di classificazione come reclamo formale ma che sono state gestite e risolte nella loro totalità da altri Divisioni/Direzioni/Funzioni/Aree interessate. Queste ultime, infatti, forniscono riscontro definitivo direttamente al cliente/soggetto coinvolto.

## 5.1 MODALITA' E GESTIONE DEI RECLAMI

### 5.2.1. Definizione di reclamo

Ai sensi di quanto previsto dalle Disposizioni di 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» e, secondo il Regolamento IVASS «la dichiarazione di insoddisfazione, resa in forma scritta, nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto (...)».

Dalla definizione di cui sopra è quindi possibile identificare le componenti essenziali per ritenere sussistente un «reclamo», ossia:

- la chiara identificazione del Cliente e della Banca, quali, rispettivamente, soggetto reclamante e soggetto destinatario del reclamo;
- la forma scritta della dichiarazione di insoddisfazione/contestazione;
- l'elemento di contestazione/insoddisfazione rispetto ad un comportamento, anche omissivo, della Banca.

Al fine di evitare l'impossibilità materiale per l'Ufficio Reclami di gestire i reclami, devono ritenersi escluse dall'ambito applicativo di tale Policy – in quanto non rientranti nella nozione di «Reclamo» - tutte quelle fattispecie che possono ricondursi alla ordinaria gestione del rapporto Banca – Cliente, risolvibili mediante il mero intervento delle Funzioni competenti, quali a mero titolo esemplificativo:

- i solleciti all'invio di mera documentazione;
- le richieste di informazioni o chiarimenti sul contratto sottoscritto tra le parti (quali ad esempio, informazioni/chiarimenti su e/c, misure delle condizioni economiche, sulle modalità di estinzione del contratto);
- le richieste di revisione delle condizioni del finanziamento (impossibilità di pagare, richieste di transazioni, proposte di saldo e stralcio, piani di rientro, ecc.) e/o di assicurazione.

La Banca si impegna a non trascurare alcuna richiesta del Cliente in forza della considerazione che le richieste (i) non gestite, (ii) non gestite in tempi ritenuti idonei o (iii) nella loro completezza, sono potenzialmente reclami futuri.

A solo titolo esemplificativo vengono elencate alcune tipologie di Reclamo:

- reclamo sulle condizioni del contratto sottoscritto tra le parti;
- reclamo/contestazione sulle spese addebitate, sulle condizioni applicate, sui conteggi, ecc.;
- reclamo sul comportamento tenuto dal personale della Banca;
- reclamo sulla qualità del servizio offerto al Cliente;

---

<sup>3</sup> 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.

- problematiche legate alla privacy e alle segnalazioni in banche dati;
- reclamo sul prodotto acquistato dal Cliente.

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 nel primo caso il cliente trasmette in modalità informali l'anomalia (di regola verbalmente), non avanzando pretese di tipo risarcitorio o reintegratorio.

### **5.2.2. Responsabilità e modalità di presentazione dei reclami**

La gestione dei Reclami viene svolta dall'Ufficio Reclami della Banca, al 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 predetta ha gestito operazioni o servizi erogati nei confronti della predetta clientela.

Fermo quanto previsto al Paragrafo 6.2.1. "*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 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, ossia:

- i dati identificativi della Banca ed eventuali iscrizioni in Registri Pubblici (4);
- la sede legale e le eventuali sedi operative;
- 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 risoluzione stragiudiziale delle controversie;
- 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.

Il Cliente inoltra Reclamo alla Banca secondo le seguenti modalità:

- inviando - a sua scelta - una comunicazione scritta mediante posta ordinaria/raccomandata con ricevuta di ritorno, posta elettronica ordinaria o posta elettronica certificata.

Per quanto concerne i reclami in materia assicurativa, la Banca pubblica sul proprio sito internet quanto segue:

- le informazioni concernenti la gestione dei reclami, inclusa la modalità di presentazione dei reclami alla Banca, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta;
- l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti;
- le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla Consob secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

La gestione della corrispondenza del Cliente o dei suoi rappresentanti che si limiti a (i) richiedere informazioni, spiegazioni, l'invio di documentazione e di evidenze o (ii) che minaccino il ricorso all'intervento di terzi senza contenere effettive contestazioni, è invece di pertinenza delle singole Divisione/Direzione/Funzione/Area di appartenenza.

Qualsiasi lettera, e-mail contenente un Reclamo ed inoltrata o ricevuta per errore da altre Aree e non dall'Ufficio Reclami, deve essere, con sollecitudine ed in ogni caso entro 10 (dieci) giorni operativi, inoltrata all'Ufficio Reclami, per la protocollazione nel Registro Reclami.

---

<sup>4</sup> Si veda ad esempio l'iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi.

Di seguito, si precisano le modalità di ricezione del reclamo:

**a) Ricezione del reclamo inviato per posta ordinaria / raccomandata con ricevuta di ritorno**

Il reclamo pervenuto mediante lettera per posta ordinaria /raccomandata con ricevuta di ritorno deve essere inviato, ove possibile, entro il medesimo giorno di ricevimento direttamente all'Ufficio Reclami 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'Ufficio Reclami, affinché quest'ultimo possa determinare il momento di effettivo ricevimento dello stesso anche se ancora non ha ricevuto la "materialità".

**b) Ricezione del reclamo inviato per posta elettronica ordinaria / posta elettronica certificata**

Il reclamo pervenuto mediante posta elettronica ordinaria al seguente indirizzo [reclami@illimity.com](mailto:reclami@illimity.com) è gestito direttamente dall'Ufficio Reclami. In tale circostanza l'Ufficio Reclami procede con immediatezza alla lettura, stampa ed archiviazione del reclamo all'interno di apposito archivio telematico dal medesimo Ufficio Reclami mantenuto e costantemente aggiornato nonché al relativo censimento nell'apposito elenco elettronico di tenuta dei reclami al fine di determinare il momento di effettiva ricezione del reclamo medesimo.

Il reclamo pervenuto mediante posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo [illimity@pec.illimity.com](mailto:illimity@pec.illimity.com) viene tempestivamente inoltrato dall'Area General Counsel all'Ufficio Reclami all'indirizzo [reclami@illimity.com](mailto:reclami@illimity.com) che provvede a gestirlo.

### 5.2.3. Mancata identificazione del cliente

Nel caso in cui un reclamo sia trasmesso via *e-mail* e sia qualificabile quale "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 riporti intestazioni incomprensibili) senza la relativa sottoscrizione per esteso, l'Ufficio Reclami dovrà provvedere a contattare il mittente rispondendo alla *e-mail* ricevuta nelle modalità sopra specificate, richiedendo al mittente di identificarsi in modo "chiaro ed univoco".

### 5.2.4. Modalità di trattazione del reclamo

Una volta ricevuto il reclamo, l'Ufficio Reclami provvede:

- a predisporre e ad inviare al Cliente una comunicazione di risposta di presa in carico volta ad informare lo stesso dell'avvenuta corretta ricezione del Reclamo ed alla sua presa in carico per il relativo esame nel merito;
- ad inoltrare l'evidenza del Reclamo alla Divisione/Direzione/Funzione/Area interessata dall'oggetto del Reclamo pervenuto, richiedendo tutta la documentazione pertinente relativa alle operazioni e/o ai servizi (siano essi relativi all'attività bancaria o alla prestazione dei servizi/attività di investimento) oggetto del Reclamo.

Nel dettaglio, l'Ufficio Reclami 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.

Tutta la documentazione deve necessariamente essere trasmessa all'Ufficio Reclami entro il termine essenziale di 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. Nei casi di Reclami particolarmente complessi per argomento e/o per quantità di disservizi lamentati, l'Ufficio Reclami può permettere una deroga a tale termine ma comunque mantiene un costante contatto con la Divisione/Direzione/Funzione/Area interessata dall'oggetto del Reclamo pervenuto.

Ricevuta la documentazione, l'Ufficio Reclami:

- esamina il Reclamo, ricostruendo l'intera vicenda al fine di valutare la fondatezza o meno dello stesso;

- predispone la risposta di accoglimento/non accoglimento del Reclamo da inviare al Cliente.

A conclusione dell'esame, l'Ufficio Reclami provvede a condividere, se opportuno o necessario in base all'oggetto del 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.

I reclami pervenuti sono valutati, qualora necessario al fine della loro corretta gestione e per fornire al Cliente un riscontro esaustivo, anche alla luce degli orientamenti seguiti dall'organo decidente dell'ABF/ACF ovvero dalle stesse Autorità di Vigilanza, nonché degli indirizzi giurisprudenziali in materia, verificando, di volta in volta, se la questione sottoposta dal Cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai Collegi/tribunali e considerando le soluzioni adottate da altri istituti finanziari in casi simili e reputate legittime e conformi alla legge dai predetti organi decidenti.

Per tale ragione, nell'ambito della valutazione, particolare attenzione potrà essere rivolta all'esame delle precedenti decisioni stabilite dai Collegi dell'ABF/ACF, dalle Autorità di Vigilanza e dall'Autorità Giudiziaria, al fine di individuare elementi che consentano di motivare e sostenere la condotta della Banca.

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'Ufficio Reclami provvede a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento e a mezzo mail ordinaria dall'indirizzo di posta elettronica [reclami@illimity.com](mailto:reclami@illimity.com) per quei Reclami pervenuti per posta e/o per e-mail ordinaria, ovvero a mezzo PEC per quei reclami pervenuti per posta elettronica certificata (PEC), ed entro i termini complessivi massimi rispettivamente di:

- 15 giornate lavorative dalla ricezione del Reclamo, 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 credito<sup>5</sup>;
- 60 giorni in caso di reclami in materia di operazioni/servizi bancari e servizi di investimento;
- 45 giorni in caso di reclami relativi alle attività di distribuzione dei prodotti assicurativi <sup>6-7</sup>;
- 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 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:

- **in caso di Reclamo fondato e quindi accolto**, provvede a indicare le iniziative che la Banca si impegna ad assumere ed anche i tempi tecnici entro i quali le stesse saranno realizzate;
- **in caso di Reclamo infondato e quindi respinto**, provvede a illustrare al Cliente, in modo chiaro ed esauriente, le motivazioni del non accoglimento, nonché ad informare il Cliente della facoltà – ove le motivazioni non dovessero soddisfarlo – di adire l'ABF/ACF o in ogni caso, della possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione stragiudiziale delle controversie, specificandone le modalità.

In entrambi i casi, le risposte devono comunque essere:

- tempestive e non devono trascurare le ragioni di insoddisfazione della clientela;
- predisposte in un linguaggio chiaro e comprensibile.

Con particolare riferimento ai reclami riguardanti i servizi di investimento, la Banca considera un reclamo "composto"<sup>8</sup> quando sostanzialmente attestante il superamento della problematica/anomalia segnalata dal

<sup>5</sup> 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 individuato possibili "casi eccezionali", alla stessa non imputabili, 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, i 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.

<sup>6</sup> Si veda l'art. 10-sexies Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> In coerenza con le indicazioni della Delibera CONSOB n. 17297 del 28 aprile 2010 e ss.mm.ii con cui è stato adottato il Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati ("Manuale degli obblighi informativi CONSOB").

cliente, ossia quando (i) decorsi 60 giorni dall'invio del riscontro al cliente, la problematica da questi segnalata risulti risolta e/o non pervengano ulteriori risposte da parte del reclamante oppure (ii) la controversia con il cliente trovi una risoluzione per via giudiziaria o mediante una transazione tra le parti.

L'Ufficio Reclami, se ha notizia che - a seguito o contestualmente al reclamo presentato - il cliente ha adito un'Autorità terza rispetto alle parti (Autorità giudiziaria, ABF/ACF, Garante della Privacy o altra preposta alla risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela), comunica tale circostanza al responsabile e informa l'ufficio interessato, affinché quest'ultimo possa segnalare il rapporto contestato alla Centrale dei Rischi secondo quanto previsto dalla normativa regolamentare in materia (cfr. Cap. II, Sez. III, Par. 9, della Circolare della Banca d'Italia n. 139/1991 - 19° aggiornamento <sup>(9)</sup>).

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.

Fatta salva la previsione di cui all'art. 9 del D.lgs. n. 11/2010, la Banca rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito. Ove per l'esecuzione dell'operazione sia stato addebitato un conto di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo. La Banca può sospendere il rimborso, dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia, in caso di motivato sospetto di frode.

Inoltre, nel caso in cui il cliente richieda il rimborso di un'operazione di pagamento autorizzata disposta dal beneficiario o per il suo tramite, la Banca entro 10 giorni lavorativi è tenuta a rimborsare l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero a fornire una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo (10).

#### **5.2.5. Registrazione dei Reclami**

L'Ufficio Reclami registra gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e le eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato, inserendoli in un apposito registro elettronico dei Reclami.

Tale registro contiene:

- l'identificazione del cliente che ha presentato il reclamo;
- la data di presentazione e di ricevimento del reclamo;
- le cause del reclamo e il pregiudizio economico lamentato;
- le somme di denaro e i dati del contratto a cui si riferisce il reclamo;
- le valutazioni sintetiche del reclamo e il suo esito;
- la data di comunicazione dell'esito del reclamo;
  - i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza della Società.

Il registro elettronico dei reclami deve prevedere che sia data separata evidenza della trattazione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa.

La Banca è tenuta a comunicare alla Banca d'Italia (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio – Divisione Verifiche trasparenza e correttezza) e su richiesta all'IVASS l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami, indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

## **6. FORMAZIONE DEL PERSONALE DELL'UFFICIO RECLAMI**

Il personale addetto all'interazione con i Clienti per la gestione dei reclami e per eventuali *call center* riceve - in relazione ai propri compiti - un'adeguata formazione circa le modalità di gestione dei reclami presentati dalla

---

<sup>9)</sup> In particolare, si ricorda che l'esistenza della contestazione va indicata a far tempo dalla rilevazione relativa alla data in cui l'intermediario riceve formale comunicazione della pendenza in via giudiziale o stragiudiziale. La qualifica di rapporto contestato non è più dovuta dalla rilevazione successiva alla data di conclusione del procedimento.

<sup>10)</sup> Si veda l'art. 14 del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

clientela, nonché un aggiornamento costante sugli orientamenti seguiti dall'organo decidente dell'Arbitro Bancario e Finanziario, consultabili sul sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Tale formazione è effettuata nel momento di assegnazione del personale all'Ufficio Reclami e ogni volta che sia necessario, ad esempio a seguito di modifiche normative.

L'Ufficio Reclami deve essere dotato difatti di un organico adeguato sotto il profilo del numero e della professionalità delle risorse impiegate.

## **7. RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI E PUBBLICITA'**

L'Ufficio reclami predispose una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli infondati.

La Direzione Compliance & AML, nella propria relazione annuale al Consiglio di Amministrazione, anche tenuto conto della predetta relazione annuale predisposta dall'Ufficio reclami, riferisce sull'attività svolta in merito ai reclami pervenuti alla Banca relativamente:

- alla situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti, inerenti alla prestazione di servizi e attività di investimento, alle operazioni o servizi bancari e alla 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 Banca.

Inoltre, l'Ufficio Reclami, con cadenza annuale, provvede alla pubblicazione sul sito *internet* della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione degli stessi con i relativi dati, predisposto in conformità delle disposizioni normative in materia di trasparenza dei servizi bancari e finanziari <sup>(11)</sup>.

Con particolare riferimento ai reclami inerenti alla distribuzione di prodotti assicurativi, la Banca è tenuta su richiesta di IVASS a fornire alla stessa <sup>(12)</sup>:

- 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 ricevute;
- l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi dell'art. 10-*ter*, comma 5, lettera c), 10 quater, comma 4, e 10 *sexies*, comma 1.

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.

La Direzione 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.

La Banca svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, è valutato altresì se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di Reclamo.

---

<sup>11)</sup> 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 IVASS n. 24 del 19 maggio 2008.

<sup>12)</sup> Si veda l'art. 10-*duodecies*, comma 1 del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008.



## **8. PRESIDI DI CONTROLLO E MONITORAGGIO**

La Banca imposta un appropriato sistema di controlli, che contribuisce a una gestione efficace ed efficiente delle segnalazioni dei clienti e assicura il contenimento dei rischi legali e reputazionali.

L'Ufficio Reclami, soprattutto a fronte della ricezione di molteplici reclami inerenti ad uno stesso prodotto e/o servizio e/o ambito operativo della Banca, attenziona la Direzione Compliance & AML per valutare la necessità di strutturare controlli mirati alla verifica di eventuali carenze e/o necessità di ridefinizione/implementazione di prodotti e/o procedure in uso alla Banca dalle quali scaturiscono i Reclami. Così facendo la Direzione Compliance & AML può suggerire eventuali procedure e/o soluzioni organizzative da adottare al fine di risolvere le carenze operative riscontrate in seguito al ricevimento del reclamo.

La Direzione Compliance & AML assicura un adeguato flusso informativo in favore dei vertici aziendali, corredato da valutazioni sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative; tali flussi informativi, rivolti ai vertici aziendali, devono contenere non solo i profili quantitativi, ma altresì elementi utili per identificare i fenomeni sottostanti da cui hanno origine i reclami della clientela e le connesse criticità.

La Direzione Compliance & AML monitora l'implementazione tempestiva e l'efficacia delle misure individuate per risolvere le criticità evidenziate dai reclami della clientela.

La Direzione Compliance & AML ha anche il compito di verificare che la presente procedura sia adeguata a prevenire il rischio di non conformità, valutando che la procedura e le soluzioni organizzate adottate siano adeguate alla gestione delle contestazioni; a tal fine la Direzione Compliance & AML definisce specifiche metodologie di controllo e fissa delle verifiche periodiche.

La funzione di Internal Audit svolge attività di verifica relative al processo di gestione di reclami e al funzionamento delle strutture deputate alla gestione delle segnalazioni. Nell'ipotesi in cui le verifiche svolte non si concludano con esiti totalmente positivi, la funzione è tenuta a monitorare le azioni rimediali internamente intraprese.

## 9. ALLEGATI

### 9.1 ALLEGATO 1: NORMATIVA COLLEGATA

#### NORMATIVA COLLEGATA INTERNA

illimity way
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001
Policy Trasparenza Bancaria
Regolamento Struttura Organizzativa
Policy Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari - Correttezza delle relazioni con i Clienti

#### NORMATIVA ESTERNA COLLEGATA

D. lgs. 1 settembre 1993, n. 385 e successive modifiche (TUB) - Titolo VI "Trasparenza delle condizioni contrattuali", Capo I "Operazioni e servizi bancari e finanziari" (successive modifiche e integrazioni) e Capo III "Regole generali e controlli"
D.lgs. n. 209/2005 ("Codice delle Assicurazioni Private" o "CAP"), Art. 7, "Reclami"
Decreto legislativo del 27 gennaio 2010, n. 11
Deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, 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
Delibera di Banca d'Italia n. 124/2016 del 18 marzo 2016, avente ad oggetto l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici reclami
Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), adottato con <a href="#">delibera Consob n. 19602 del 4 Maggio 2016</a> e successivamente modificato con delibera n. 21867 del 26 maggio 2021
Provvedimento della Banca d'Italia recante le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari – Arbitro Bancario Finanziario" e successive modifiche
Provvedimento della Banca d'Italia recante le "Disposizioni in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (provvedimento del 29 luglio 2009 contenente le "Disposizioni in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", successive modifiche ed integrazioni
Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'IVASS e di cui all'articolo 7 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 - codice delle assicurazioni private e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari di assicurazione
Regolamento Delegato (UE) 2017/565 che integra la Direttiva 2014/65/EU (s.d. MIFID II)

Delibera CONSOB n. 17297 del 28 aprile 2010 e ss.mm.ii con cui è stato adottato il Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati (“Manuale degli obblighi informativi CONSOB”)

Orientamenti del Joint Committee delle Autorità Europee di Vigilanza in materia di gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore bancario (ABE), del 27 maggio 2014

Orientamenti del Joint Committee delle Autorità Europee di Vigilanza in materia di gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore bancario (ABE) e per il settore assicurativo (EIOPA), del 4 ottobre 2018.

## 9.2 ALLEGATO 2: NORMATIVA IN MATERIA DI GESTIONE DEI RECLAMI

### 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*” (13), cui ha fatto seguito il Decreto del Ministero della Giustizia n. 180 del 18 ottobre 2010 (14) 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. (...)*” (15).

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

<sup>13)</sup> Tale Decreto Legislativo è entrato in vigore in data 20 marzo 2011.

<sup>14)</sup> Pubblicato in Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, n. 258 del 4 novembre 2010.

<sup>15)</sup> 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*”.

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<sup>16</sup>, con sede in Via delle Botteghe Oscure, n. 54 – 00186 ROMA (telefono 06/974821 – fax 06/67482250 – e-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it) e designato lo stesso come organo di mediazione per le controversie che possono sorgere nei rapporti contrattuali instaurati con la clientela.

### **1.1 Ambito oggettivo di applicazione**

L'Organismo di Conciliazione Bancaria - Conciliatore Bancario Finanziario, ai sensi di quanto disposto dall'art. 2, comma 1, del 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.

### **1.2 Ambito soggettivo di applicazione**

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

### **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 3 mesi, decorrenti dalla data di deposito della domanda di mediazione, ovvero dalla scadenza di quello fissato dal giudice per il deposito della stessa ai sensi dell'art. 6, comma 2 del D.lgs. n. 28/2010 e non è soggetto a sospensione feriale<sup>(16)</sup>.

Le parti (Cliente/i, Banca) non hanno alcuno obbligo di raggiungere un accordo amichevole, tuttavia, ai sensi dell'art. 11 del D.lgs. n. 28/2010, in caso di esito positivo, 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 pervenire, entro il termine perentorio di sette giorni, l'accettazione o rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata. 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. Ove una o più parti non accolgano la proposta del mediatore, questi redige processo verbale con l'indicazione della proposta.

---

<sup>16</sup> 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.

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 del D.lgs. 28/2010, 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 giudizio (17). 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. 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, come modificata con decreto d'urgenza del Ministro dell'Economia e delle Finanze – Presidente del CICR, n. 127 del 10 luglio 2020, 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 inerenti "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*" e da ultimo modificate in data 12 agosto 2020.

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 Tecniche.

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

---

<sup>17</sup> 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.

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.

## 2.1 Ambito oggettivo di applicazione (18)

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, successive modifiche ed integrazioni, all'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, come, a titolo meramente esemplificativo, i rapporti di conti corrente, mutui, i prestiti personali. Sono espressamente escluse dal relativo ambito di competenza le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al Titolo VI, del TUF, ex art. 23, comma 4, del D. Lgs. n. 58/1998.

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 200.000 euro.

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 collegati;

Inoltre:

- non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso <sup>(19)</sup>;
- non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'Autorità giudiziaria<sup>(20)</sup>, 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. 28. Anche in questi casi, resta fermo l'ambito della cognizione dell'ABF definito dalle disposizioni di Banca d'Italia.
- non possono altresì essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte 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 <sup>(21)</sup>;
- 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.

---

<sup>18</sup> L'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 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 dell'articolo 25-bis ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del medesimo decreto legislativo. In ogni caso, ai sensi del citato art. 23, comma 4, alle operazioni di credito nonché ai servizi e conti di pagamento disciplinati dai capi I-bis, II, II-bis e II-ter del titolo VI del T.U. si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del medesimo T.U. Si richiama la competenza dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito ai sensi del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 e disciplinato dal Regolamento Consob 4 maggio 2016. Il coordinamento tra ABF e ACF è rimesso a un protocollo di intesa.

<sup>19</sup>) Resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale.

<sup>23</sup>) Rientrano tra le controversie sottoposte all'autorità giudiziaria i procedimenti di esecuzione forzata e di ingiunzione.

<sup>21</sup>) 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-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 – il ricorso può essere proposto entro 12 mesi dal fallimento della procedura conciliativa, indipendentemente dalla data di presentazione del reclamo.

Il ricorso deve essere preceduto da un preventivo reclamo scritto alla Banca e non può essere proposto dal cliente qualora siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo; resta ferma 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 Ambito soggettivo di applicazione**

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

## **2.3 Fasi del Procedimento**

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 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 o di altro professionista. Il ricorso non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca e deve avere ad oggetto la stessa contestazione del 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 può essere presentato dal cliente oppure, per conto del cliente, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca, dal rappresentante legale o da un soggetto munito di procura. Per il compimento da parte del soggetto munito di procura di atti di rinuncia, transazione o conciliazione, è necessario che la procura includa espressamente i relativi poteri.

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 e 4 del D. Lgs. 28/2010.

Il ricorso è predisposto e trasmesso secondo le modalità indicate sul sito internet dell'ABF. Il mancato rispetto delle modalità di predisposizione e invio del ricorso ne impedisce la trattazione.

Il ricorso è tempestivamente trasmesso all'intermediario.

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

Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica.

Entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale.

L'intermediario può a sua volta trasmettere una memoria di controreplica entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle repliche del ricorrente. Resta comunque preclusa la possibilità di proporre ulteriori eccezioni processuali e di merito relative alle circostanze, già espone nell'atto introduttivo, che non siano state oggetto di contestazione nelle controdeduzioni.

Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controrepliche sono trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di 15 giorni, alla predetta associazione, che provvede a sua volta ad inoltrarle alla segreteria tecnica entro il termine perentorio di 5 giorni dalla ricezione.

Si evidenzia come, in caso di assenza della documentazione dovuta dalla Banca, anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte del Collegio, quest'ultimo valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione.

Il Collegio non tiene in alcun caso conto della documentazione pervenuta oltre i termini perentori previsti, ad eccezione delle comunicazioni di intervenuto accordo transattivo o conciliativo, della dichiarazione con cui il ricorrente attesta l'intervenuto soddisfacimento della propria pretesa, della rinuncia al ricorso, ovvero della comunicazione della sottoposizione dell'intermediario a liquidazione coatta amministrativa.

A seguito della ricezione delle controdeduzioni, repliche e controrepliche, ovvero una volta che siano scaduti i termini per la relativa presentazione, è comunicata tempestivamente alle parti, a cura della segreteria tecnica, la data in cui il fascicolo del ricorso si considera completo. Da tale data decorre il termine di 90 giorni per la comunicazione dell'esito della controversia (anche tramite il dispositivo della pronuncia)

#### **2.4 Esito della procedura**

Entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, il Collegio territorialmente competente dell'ABF provvederà ad emettere una decisione. L'esito può essere comunicato mediante il solo invio del dispositivo; in tal caso, entro i successivi 30 giorni la segreteria tecnica trasmette alle parti la decisione corredata dalla relativa motivazione.

Il termine di 90 giorni potrà essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se la controversia riveste carattere di particolare complessità.

Rientrano tra gli indici di particolare complessità, tra l'altro, la specificità della materia trattata, la rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento o la richiesta da parte del Collegio (incluso il Collegio di coordinamento) di ulteriori elementi istruttori alle parti.

La proroga ed il nuovo termine previsto per la conclusione della procedura sono comunicati ad entrambe le parti.

Qualora una delle parti, dopo la presentazione del ricorso all'ABF, abbia promosso un tentativo di conciliazione o di mediazione sulla medesima controversia, la procedura dinanzi all'ABF prosegue.

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 15 giorni dalla richiesta, il Collegio provvederà a dichiarare l'estinzione del procedimento<sup>(22)</sup>. In caso contrario, il procedimento proseguirà nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato. Qualora la controversia sia sottoposta dal ricorrente all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile<sup>(23)</sup>.

Altresì, l'estinzione del procedimento verrà determinata anche in caso di rinuncia al ricorso espressa dal ricorrente. Se prima della decisione sul ricorso le parti raggiungono un accordo o la pretesa del ricorrente (cliente) sia pienamente soddisfatta da parte dell'intermediario, il Collegio dichiara, anche d'ufficio, la cessazione del contendere.

La segreteria tecnica dà tempestiva comunicazione alle parti della dichiarazione di estinzione del procedimento o di cessazione della materia del contendere.

#### **2.5 Decisione sul ricorso e pubblicità dell'inadempimento**

La decisione sul ricorso è assunta sulla base della documentazione prodotta dalle parti nell'ambito dell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca.

In ogni caso, il Collegio tiene conto delle decisioni del Collegio di coordinamento e di quanto condiviso nell'ambito della Conferenza dei Collegi. Gli eventuali scostamenti dalle decisioni del Collegio di coordinamento sono motivati.

Nel caso in cui il ricorso sia accolto in tutto o in parte, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione.

Nei casi in cui – sulla base di un orientamento consolidato dei Collegi – il Presidente accolga integralmente la domanda del ricorrente con proprio provvedimento e l'intermediario non rimetta la questione al Collegio nel termine perentorio di 30 giorni, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla scadenza del suddetto termine.

---

<sup>22)</sup> L'estinzione del procedimento opera soltanto se il giudice non dichiara entro la prima udienza l'improcedibilità della domanda giudiziale per il mancato esperimento della condizione di procedibilità, fissando alle parti i termini di cui all'art. 5, comma 1-bis, del d.lgs. n. 28/2010

<sup>23)</sup> Rientrano tra le controversie sottoposte all'autorità giudiziaria, dal ricorrente o dall'intermediario, anche i procedimenti di esecuzione forzata o di ingiunzione.



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.

Entro il termine di 30 giorni come in precedenza indicato, l'intermediario comunica alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del Presidente o del Collegio. Gli intermediari che aderiscono alle associazioni degli intermediari possono effettuare la comunicazione per il loro tramite.

Qualora risulti l'inadempimento dell'intermediario e nei casi dubbi, la segreteria tecnica ne informa il Collegio; ove quest'ultimo accerti l'inadempimento (anche parziale), ne viene data notizia.

Viene resa pubblica, altresì, la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario <sup>(24)</sup>.

La notizia dell'inadempimento dell'intermediario o della sua mancata cooperazione è pubblicata sul sito internet dell'ABF per un periodo di cinque anni e, in evidenza, sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario, anche se lo stesso faccia parte di un gruppo, per la durata di 6 mesi. La cancellazione dal sito internet dell'ABF è disposta automaticamente decorso il predetto termine quinquennale.

La cancellazione della notizia dell'inadempimento dal sito internet dell'ABF è disposta, dal Collegio, previa istanza di parte, anche prima del decorso del termine quinquennale nel caso in cui sulla stessa controversia intercorsa tra le parti l'intermediario ottenga una sentenza definitiva dell'Autorità Giudiziaria a sé favorevole.

Sul sito internet dell'ABF viene reso pubblico anche l'eventuale inadempimento dell'intermediario agli obblighi di pubblicazione.

Nel caso in cui, in sede di adempimento, sia stata comunicata e provata l'avvenuta sottoposizione della controversia o di controversie analoghe all'Autorità giudiziaria, ne viene fatta menzione in sede di pubblicazione.

L'intermediario dà altresì notizia alla segreteria tecnica dell'eventuale tardivo adempimento (anche parziale), per la conseguente sottoposizione alle valutazioni del Collegio e successiva integrazione della notizia dell'inadempimento. Una volta che il Collegio abbia accertato che l'adempimento, ancorché tardivo, è avvenuto in forma integrale, la notizia di esso è pubblicata unitamente a quella relativa all'inadempimento e resta visibile per un anno, scaduto il quale sia la menzione dell'inadempimento, sia l'integrazione relativa all'adempimento tardivo saranno cancellate dal sito internet dell'ABF.

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.

La decisione non può essere oggetto di impugnazione delle parti per un nuovo esame nel merito innanzi al medesimo o ad altro Collegio dell'ABF, incluso il Collegio di coordinamento.

## **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.

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

## **3 L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**

Con la Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 è stato istituito presso la Consob l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) ed è stato adottato il Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e

---

<sup>24)</sup> Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, a mero titolo esemplificativo, ripetute omissioni nell'invio della documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, la mancata produzione della documentazione richiesta dal Collegio o il mancato versamento dei contributi previsti dalla normativa di riferimento.

5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'ACF (di seguito, per brevità, "Regolamento ACF"), con il quale sono stati stabiliti i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie presso l'Arbitro e individuati i criteri di composizione del relativo organo decidente. A seguito della recente evoluzione normativa, con la Delibera n. 21867 del 26 maggio 2021 sono state apportate delle modifiche al Regolamento ACF, (oggi) adottato ai sensi dell'articolo 32-ter, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58.

Le modifiche apportate con la sopracitata Delibera entrano in vigore dal 1° ottobre 2021 e, fatto salvo quanto diversamente previsto nelle disposizioni transitorie e finali di cui all'art. 2 della stessa delibera, si applicano ai procedimenti avviati con ricorso proposto a partire dal 1° ottobre 2021. Ai procedimenti avviati con ricorso proposto prima di tale data, ossia prima del 1° ottobre 2021, continueranno ad applicarsi le disposizioni del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602, del 4 maggio 2016, nel testo vigente antecedentemente al 1° ottobre 2021.

L'articolo 16 del Regolamento ACF, come modificato, si applica anche alle decisioni assunte a partire dalla data del 1° ottobre 2021, ancorché relative a procedimenti avviati con ricorso proposto prima di tale data.

### **3.1 Competenza dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie**

Si tratta di un organo a carattere decisorio simile all'Arbitro Bancario Finanziario, competente per le controversie tra investitori e intermediari relative alla *"violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF (ossia, prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio per i quali sono autorizzati), nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013)...In caso di domande risarcitorie, l'Arbitro riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al comma 1, con esclusione dei danni non patrimoniali"* (25).

L'accesso alla procedura è ammesso solo nei casi in cui la somma richiesta non superi comunque l'importo di euro 500.000 ed è gratuito per la clientela. In ogni caso, l'ACF conosce esclusivamente di controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

L'Arbitro conosce di ogni domanda rientrante nell'ambito delle controversie su cui ha competenza. L'Arbitro può conoscere, ancorché in via incidentale e ove necessario ai fini di decidere sulle richieste di natura restitutoria, anche le domande di annullamento, risoluzione e rescissione del contratto, nonché ogni altra azione di impugnativa negoziale.

Ai fini della proponibilità del ricorso è necessario che con riferimento ai medesimi fatti, il cliente abbia già presentato un reclamo all'intermediario, rimasto privo di riscontro nei 60 giorni successivi alla presentazione, ovvero riscontrato dalla Banca ma in maniera insoddisfacente per il Cliente.

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

### **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.

Non possono essere nominati componenti coloro che ricoprono cariche politiche.

Il Presidente dura in carica cinque anni e gli altri membri tre anni e possono essere confermati una sola volta. Al termine del secondo mandato, i membri supplenti e i membri effettivi possono essere nominati nel ruolo, rispettivamente, di membro effettivo e di Presidente per un solo ulteriore mandato. Decorsi due anni dal termine del mandato, inclusi gli eventuali rinnovi, il soggetto può essere nuovamente nominato

---

<sup>25</sup> Cfr. art. 4, Regolamento Arbitro Controversie Finanziarie (ACF), Delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, come modificato con Delibera 21867/ del 26 maggio 2021.

### **3.3 Le fasi della procedura**

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. Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso.

Il ricorso può essere proposto quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28; -

b) 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;

*b-bis*) l'Arbitro non si è già pronunciato con decisione di merito;

*b-ter*) non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale.

Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla data di presentazione del reclamo all'intermediario.

Il cliente è tenuto a trasmettere il ricorso, con la relativa documentazione, attraverso il sito web dell'Arbitro, utilizzando il relativo modulo, seguendo le istruzioni operative disponibili.

La segreteria tecnica, entro dieci giorni dalla ricezione, valutata la ricevibilità e la ammissibilità del ricorso, lo trasmette all'intermediario. Ove necessario ai fini di tale valutazione, entro il predetto termine, la segreteria tecnica invita il ricorrente a trasmettere eventuali integrazioni o chiarimenti entro un termine non superiore a dieci giorni. In tal caso, il termine di dieci giorni entro il quale la segreteria tecnica, valutata la ricevibilità e l'ammissibilità del ricorso, deve trasmetterlo all'intermediario decorre dalla scadenza del termine concesso al ricorrente per la trasmissione di integrazioni o chiarimenti,

Entro il termine di 30 giorni perentori dalla data in cui ha ricevuto il ricorso, la Banca è tenuta a trasmettere all'Arbitro anche per il tramite di un procuratore e con le modalità previste all'art. 11, comma 1-bis del Regolamento ACF, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso. Qualora la Banca decida di avvalersi di un'associazione di categoria lo comunica all'Arbitro entro il medesimo termine di trenta giorni. Nei successivi quindici giorni dalla scadenza del predetto termine, l'associazione di categoria provvede a trasmettere le deduzioni e la relativa documentazione all'Arbitro con le modalità previste al predetto comma 1-bis, art. 11, del Regolamento ACF.

Il ricorrente può presentare deduzioni integrative, in risposta alle deduzioni dell'intermediario, entro quindici giorni dalla scadenza dei predetti termini; del pari, a tali deduzioni integrative la Banca può replicare sempre nel termine di 15 giorni, anche tramite l'associazione di categoria.

La produzione documentale non deve essere sovrabbondante, disordinata o inconferente rispetto ai fatti controversi. Gli atti sono redatti e trasmessi in lingua italiana. Nel caso in cui i documenti a corredo degli atti siano redatti in lingua straniera, essi sono prodotti nella lingua originale e accompagnati da una traduzione integrale in italiano, in forma libera, realizzata a cura della parte che li deposita.

Completato il fascicolo istruttorio, la segreteria tecnica redige una relazione per il collegio sui fatti oggetto della controversia.

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 risulti 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;

- la Banca, prima della decisione sul ricorso, fornisce documentazione attestante il raggiungimento di un accordo ovvero il pieno soddisfacimento della pretesa del ricorrente

Il procedimento non si estingue nel caso in cui la Banca perda la qualifica di intermediario ex art. 2, comma 1, lett. h), nel corso del suo svolgimento.

L'interruzione e l'estinzione del procedimento sono dichiarate, anche d'ufficio, dal Presidente o dal collegio.

### **3.4. La decisione e la correzione della decisione**

Il Collegio emette la propria decisione entro 90 giorni dal completamento del fascicolo. L'esito può essere comunicato mediante il solo invio del dispositivo; in tal caso, la decisione corredata della relativa motivazione è trasmessa alle parti entro i successivi 30 giorni.

La decisione resa dal Collegio non è vincolante per le parti.

La decisione di accoglimento, totale o parziale, del ricorso contiene l'indicazione del termine entro il quale l'intermediario deve provvedere alla sua esecuzione. In caso di mancata indicazione del termine l'intermediario si conforma alla decisione entro trenta giorni dalla ricezione della decisione corredata dalla motivazione.

L'intermediario, anche attraverso un'associazione di categoria, comunica all'Arbitro gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione attraverso il sito web dell'Arbitro.

Quando vi è motivo di ritenere che l'intermediario non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di trenta giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso. La segreteria, sulla base delle informazioni e dei documenti acquisiti, comunica i casi di mancato adempimento al collegio che procede al loro accertamento. Tale accertamento è rinviato di sessanta giorni quando le parti comunicano l'avvio di negoziazioni volte a raggiungere un accordo sull'esecuzione della decisione

La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte della Banca, una volta accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione di apposita notizia sul sito web dell'Arbitro per una durata di cinque anni. È, altresì, resa nota mediante notizia riportata in evidenza sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario, ove disponibile, per una durata di sei mesi e mediante pubblicazione su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico. Tale pubblicazione è effettuata a cura e a spese dell'intermediario inadempiente entro 15 giorni dalla comunicazione dell'accertamento dell'inadempimento utilizzando il format disponibile sul sito web dell'ACF e attenendosi alle relative istruzioni operative. La Banca, anche attraverso un'associazione di categoria, è tenuta quindi a comunicare all'Arbitro l'avvenuta pubblicazione della mancata esecuzione della decisione attraverso il medesimo sito web. La cancellazione della notizia dal sito web dell'Arbitro è disposta automaticamente decorso il predetto termine quinquennale. Sul sito web dell'Arbitro viene pubblicata anche la notizia dell'eventuale inadempimento dell'intermediario agli obblighi "di pubblicazione". A margine della pubblicazione viene altresì indicato l'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale.

In caso di eventuale adempimento tardivo, l'intermediario ne dà notizia all'Arbitro attraverso il sito web di quest'ultimo. L'adempimento integrale della decisione, ancorché tardivo, ovvero il raggiungimento di un accordo documentato tra le parti e comunicato all'Arbitro, sono accertati dal collegio e comportano, all'esito del relativo accertamento, la rimozione d'ufficio della notizia del mancato adempimento dal sito web dell'Arbitro. Dopo aver ricevuto la comunicazione dell'accertamento compiuto dal collegio, l'intermediario può rimuovere la notizia del mancato adempimento sul proprio sito web.

La notizia del mancato adempimento è cancellata dall'ACF in tutti i casi in cui il procedimento giurisdizionale decide la controversia in senso diverso dall'ACF e favorevole all'intermediario. In ogni momento la Banca può richiedere all'ACF che sia data notizia, sul sito web di quest'ultimo, dell'avvio di un procedimento giurisdizionale sui medesimi fatti.

La Banca o il Cliente entro trenta giorni dalla ricezione della decisione corredata della motivazione, possono chiederne la correzione esclusivamente per errori materiali. Si precisa che la presentazione dell'istanza interrompe il termine per l'adempimento da parte dell'intermediario. Se dall'esame preliminare emerge la manifesta insussistenza dei motivi di correzione, l'istanza è dichiarata inammissibile dal Presidente e la relativa decisione è comunicata alle parti entro venti giorni dalla ricezione dell'istanza. Dalla ricezione della decisione decorre il nuovo termine per l'adempimento dell'intermediario.

Per ciascun ricorso presentato, in caso di soccombenza parziale o totale, gli intermediari sono tenuti a corrispondere alla Consob 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 Banca non è tenuta al versamento delle predette somme qualora abbia formulato, prima della presentazione del ricorso, una proposta conciliativa al ricorrente, da questi rifiutata, per un importo pari o superiore a quello riconosciuto dall'Arbitro nella decisione. Il versamento è ridotto della metà qualora una proposta conciliativa connotata dalle predette caratteristiche è stata formulata dall'intermediario al ricorrente dopo la presentazione del ricorso ed è stata da quest'ultimo rifiutata

### **3.5 Sospensione dei termini**

I termini previsti dal Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono da intendersi espressamente sospesi nei seguenti periodi: dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

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

## **4. IVASS**

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

Rilevano altresì le Guide IVASS in materia di presentazione dei Reclami, le quali 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 nel termine di 45 giorni dalla ricezione del Reclamo 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.

I reclami indirizzati per iscritto all'IVASS contengono: a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico; b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela; d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo o all'intermediario iscritto nell'elenco annesso e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi, nelle ipotesi di cui all'articolo 4, comma 1, lettera b); e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze. In mancanza di alcuna delle indicazioni previste al comma 1, lettere a), b) e c) del Regolamento IVASS, l'IVASS, ai fini dell'avvio dell'istruttoria, entro il termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo chiede al reclamante, ove individuabile in base agli elementi di cui al comma 1, lettera a), l'integrazione dello stesso con gli elementi mancanti.

Una volta esaminato il reclamo ricevuto, l'IVASS avvia senza ritardo l'istruttoria, avvisando il reclamante entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo. Nel corso dell'istruttoria l'IVASS, oltre che al reclamante, può richiedere dati, notizie o documenti ai soggetti sui quali esercita la vigilanza, i quali forniscono riscontro nel termine di 30 giorni dalla ricezione della richiesta.

L'IVASS, acquisiti gli elementi di valutazione necessari, comunica al reclamante l'esito della gestione del reclamo entro il termine di 90 giorni dall'acquisizione degli stessi. L'IVASS può chiedere alla Banca di fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante e di trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante. Se ritiene la risposta non soddisfacente, l'IVASS prosegue l'attività istruttoria comunicandone l'esito al reclamante.

L'IVASS riporta sul proprio sito internet informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione dei reclami, sui recapiti ai quali gli stessi possono essere indirizzati e sul servizio di assistenza telefonica ai quali i reclamanti possono rivolgersi per acquisire notizie relative allo stato di trattazione dei reclami presentati.

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.

### **9.3 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., Ufficio Reclami; Oggetto "Reclamo", Via Soperga, 9, 20127 Milano MI);
- lettera raccomandata a/r (illimity Bank S.P.A., Ufficio Reclami; Oggetto "Reclamo", Via Soperga, 9, 20127 Milano MI);
- posta elettronica all'indirizzo: **reclami@illimity.com**;
- posta elettronica certificata all'indirizzo: **illimity@pec.illimity.com**;

L'Ufficio Reclami provvederà a predisporre una formale risposta al reclamo del cliente, nei termini previsti dalla normativa di riferimento e a seconda della materia oggetto del reclamo (cfr. par. 6.4 "*Modalità di trattazione del Reclamo*", della Policy), 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".