

**DOCUMENTO INFORMATIVO PER LA CLIENTELA SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI**

**Reclami clientela**

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca indirizzandolo a:

**Banca Lazio Nord Credito Cooperativo**  
**Ufficio reclami**  
**Direzione Generale**  
**Via Alessandro Polidori, 72 01100 Viterbo**

mediante:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento;
- posta elettronica alla casella e-mail [reclami@bancalazionord.it](mailto:reclami@bancalazionord.it);
- posta elettronica certificata (PEC) alla casella [lnbanca@pec.bancalazionord.it](mailto:lnbanca@pec.bancalazionord.it);
- mezzo fax al numero 0761/248272;
- ovvero attraverso consegna allo sportello presso il quale è intrattenuto il rapporto, che ne rilascerà ricevuta.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari o finanziario entro 60 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi e attività di investimento. Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopraindicati, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) in materia di operazioni e servizi bancari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure presso le Filiali della Banca;
- Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF) per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nello svolgimento delle attività di investimento. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it) oppure chiedere presso le Filiali della Banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario (ADR) - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie. Se sorge una controversia con la Banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, Tel. 06/674821, sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it);
- oppure ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it).

**Procedure di composizione stragiudiziali delle controversie**

Qualora il cliente resta insoddisfatto della risposta fornita dalla Banca al proprio reclamo o non ha ricevuto risposta alcuna ovvero la risposta non è stata fornita nei termini di legge, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, dovrà attivare ulteriori meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il cliente, infatti, ha diversi organismi a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione a seconda dell'oggetto del reclamo e secondo le modalità che di seguito si illustrano.

**ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO - ABF**

**A. Ricorso del cliente all'ABF**

Per quanto attiene le controversie relative ai servizi bancari e finanziari, è attivo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), istituito dalla Banca d'Italia con Regolamento del 18 Giugno 2009, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale in data 24 Giugno 2009. All'Arbitro Bancario Finanziario sono obbligati ad aderire tutti gli intermediari bancari e finanziari che operano nei confronti del pubblico.

L'Arbitro Bancario Finanziario è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che non ha natura conciliativa, in quanto, a differenza della conciliazione, non mira al raggiungimento di un accordo tra le parti, ma ha la caratteristica di organismo imparziale, avente il compito di risolvere una questione insorta tra cliente e intermediario attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante. Resta comunque ferma la facoltà per le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti:

- ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;
- le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario;
- le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati.

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009, Resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale.

Prima di inoltrare il ricorso all'ABF, il cliente è tenuto ad inoltrare un Reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, il quale evade la richiesta entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo<sup>1</sup>.

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo.

Il ricorso è sottoscritto dal cliente e può essere presentato, per conto di questi, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca, dal rappresentante legale o da un soggetto munito di procura, che può essere conferita anche nel ricorso.

Per maggiori informazioni sulle attuali modalità di funzionamento dell'ABF può reperire informazioni di agevole consultazione scaricando i documenti disponibili ai seguenti link: <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html> ("Guida all'utilizzo del Portale ABF") e <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf/index.html> ("ABF in parole semplici")

## **B. Segnalazione del prefetto all'ABF sui finanziamenti contestati**

La procedura di ricorso all'ABF può essere avviata anche dal Prefetto, su istanza del cliente e sempreché la contestazione sia relativa a:

- mancata erogazione di un finanziamento;
- mancato incremento di un finanziamento;
- revoca di un finanziamento;
- peggioramento delle condizioni applicate ad un finanziamento;
- altri comportamenti delle banche basati su valutazione del merito di credito del cliente.

Il cliente può attivare questa procedura senza presentare preventivo reclamo alla banca. Ricevuta l'istanza da parte del cliente, il Prefetto invia alla banca una richiesta di risposta argomentata sulla meritevolezza del credito oggetto di contestazione.

L'Ufficio Reclami, ricevuta la comunicazione dal Prefetto, dovrà fornire a quest'ultimo, entro 30 giorni, una risposta argomentata sulla meritevolezza o meno del credito del cliente, formulare osservazioni anche su eventuali rilievi sollevati dal cliente o dal Prefetto ed indicare ogni elemento ritenuto utile ai fini della valutazione da parte dell'ABF.

<sup>1</sup> Sono tuttavia ammissibili 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, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28

La segnalazione del Prefetto all'ABF è inviata contestualmente anche al cliente ed alla banca.

Il collegio dell'ABF competente si pronuncia sulla segnalazione entro 30 giorni dalla data di ricezione, salvo sospensione del termine. La segreteria tecnica dell'ABF comunica la decisione sul ricorso alle parti e, per conoscenza, al Prefetto.

Il Regolamento della procedura, la guida per il ricorso ed i relativi moduli sono disponibili sul sito internet dell'ABF all'indirizzo [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

#### **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE - ACF**

La Banca aderisce all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito "ACF"), operativo dal 9 gennaio 2017, in ottemperanza a quanto previsto dall' art. 2 comma 5-bis del D.lgs. n. 179/2007.

L'ACF è un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, istituito da CONSOB con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, al quale possono essere sottoposte le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF (ossia nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013 (controversie concernenti contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra un professionista ed un consumatore residenti nell'Unione Europea).

Non rientrano nell'ambito di competenza dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00.

L'accesso all'ACF è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti termini ridotti per giungere a una decisione. Il ricorso può essere proposto esclusivamente dall'investitore al dettaglio quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca e lo stesso non sia stato accolto, in tutto o in parte, dalla Banca oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
- non sia decorso più di un anno dalla presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF (9.1.2017), entro un anno da tale data.

Per i primi due anni dall'avvio dell'operatività dell'ACF (fino al 9.1.2019), la Consob ha stabilito che gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori ovvero di un procuratore, possono presentare il ricorso all'ACF e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito web dell'ACF. Si precisa che il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'ACF è irrinunciabile ed è sempre esercitabile anche nell'ipotesi che siano presenti nei contratti clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale.

Il ricorso deve contenere il nome dell'intermediario e l'esposizione dei fatti, nonché l'indicazione della somma richiesta. E' utile, anche se non necessario, fare riferimento alla normativa applicabile e indicare precedenti decisioni dello stesso ACF o, più in generale, della giurisprudenza su casi analoghi.

Si può presentare il ricorso direttamente oppure tramite un procuratore o un'associazione dei consumatori. L'importante è predisporre un buon ricorso: le possibilità di una decisione favorevole aumentano se il ricorso è esaustivo, ben argomentato e riprende tutti i fatti, nella loro sequenza logica e temporale, sui quali si basa la pretesa nei confronti dell'intermediario.

La presentazione del ricorso avviene online, attraverso il sito web dell'ACF ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)). Occorre registrarsi al sito e, ottenute le credenziali, accedere all'area riservata e proporre il ricorso.

Il programma conduce passo dopo passo nell'inserimento di tutte le informazioni necessarie, avvertendo di eventuali inesattezze e incompletezze. Consente poi di caricare documenti, alcuni dei quali necessari (documento d'identità del ricorrente, reclamo presentato all'intermediario e relativa attestazione di presentazione).

Per maggiori informazioni sulle procedure e sui costi si rinvia alla documentazione scaricabile dal sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

#### **CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO - ADR**

La Banca aderisce al Conciliatore Bancario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie (ADR). Il Conciliatore Bancario Finanziario è un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario. Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie, senza ricorrere alla magistratura.

I servizi offerti sono:

- Mediazione;
- Arbitrato.

Aggiornamento Gennaio 2019

## **Mediazione/Conciliazione**

La mediazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un professionista indipendente e imparziale, il mediatore, il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. La mediazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario è disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28 del 4.3.2010 e dal proprio Regolamento depositato presso il Ministero della giustizia. Il Conciliatore Bancario Finanziario è un “Organismo di Mediazione” specializzato nelle controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria che si avvale di propri Mediatori presenti in molte Regioni d'Italia. Il procedimento di mediazione può svolgersi nel luogo più vicino alle parti oppure – con l’assenso degli interessati – anche a distanza (senza che le parti si debbano spostare) secondo modalità telematiche indicate dall’Organismo. Il Conciliatore Bancario Finanziario infatti ha allestito un proprio ed esclusivo sistema di videoconferenza attivabile da qualunque persona autorizzata che consente di svolgere nella massima semplicità, sicurezza e riservatezza gli incontri di mediazione a distanza, senza alcun costo aggiuntivo per le parti.

Il servizio consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta.

La procedura non si conclude quindi con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo.

Il regolamento della procedura è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario all’indirizzo [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

La mediazione viene attivata mediante l’invio della domanda di mediazione al Conciliatore Bancario Finanziario. La domanda di mediazione può essere anticipata mediante l’utilizzo del sito del Conciliatore, oppure per e-mail alla casella: [mediazione@conciliatorebancario.it](mailto:mediazione@conciliatorebancario.it) e deve essere inoltrata in originale al Conciliatore Bancario Finanziario via delle Botteghe Oscure 54 - 00186 Roma.

Il Conciliatore Bancario Finanziario comunica rapidamente all’altra parte l’avvenuto deposito della domanda, e fissa la data del primo incontro.

Con questa comunicazione viene anche nominato il mediatore che condurrà l’incontro con le parti. Le parti di comune accordo possono indicare un mediatore tra quelli iscritti presso l’Organismo. In assenza di indicazioni delle parti il Conciliatore Bancario Finanziario nomina un mediatore, tenuto conto della materia oggetto della controversia e dell’esperienza professionale del mediatore.

Di norma la mediazione si apre con la sessione iniziale congiunta. Nel giorno, ora e luogo stabiliti, il mediatore incontra tutte le parti. In quest’occasione, il mediatore dapprima illustra a tutti i partecipanti il proprio ruolo e le regole procedurali; successivamente, ciascuna parte avrà la possibilità di esporre il caso alla presenza della controparte e del mediatore.

Nel corso del primo incontro il mediatore valuta con le parti la possibilità di avviare la mediazione; in caso positivo si prosegue, altrimenti il mediatore redige il verbale di mancato accordo.

Se il procedimento prosegue, il mediatore può avviare con ciascuna delle parti colloqui riservati (sessioni separate), eventualmente alternati da sessioni congiunte. Le informazioni fornite al mediatore durante gli incontri separati sono assolutamente riservate e non possono essere rivelate alla controparte, salvo espressa autorizzazione. La capacità del mediatore sarà quella di far emergere i veri interessi delle parti. Il compito di consulenti e avvocati che potranno assistere le parti sarà quello di aiutare le stesse nel valutare la congruità dell’accordo di mediazione, e nel redigere il verbale di accordo. Qualora una delle parti non si presenti all’incontro di mediazione senza giustificato motivo, il mediatore redige apposito verbale che sancisce la chiusura della procedura.

Se le parti raggiungono un accordo, il mediatore redige il verbale al quale è allegato il testo dell’accordo redatto dalle parti, eventualmente con l’aiuto dei loro legali. Il verbale è depositato presso l’Organismo ed è sottoscritto dalle parti e dal mediatore. L’accordo sottoscritto dalle parti e dagli avvocati costituisce titolo esecutivo. In tutti gli altri casi l’accordo allegato al verbale può essere omologato su istanza di parte con decreto del Presidente del Tribunale e costituisce titolo esecutivo.

Se invece, anche in incontri successivi al primo, si verifica l’impossibilità di trovare un accordo tra le parti, il mediatore redige verbale ove attesta il fallimento del tentativo di conciliazione.

## **Arbitrato**

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

Il Conciliatore Bancario Finanziario ha istituito al proprio interno la "Camera Arbitrale" che si avvale di professionisti esperti in materia bancaria, finanziaria e societaria, presenti sul territorio nazionale.

L'Arbitrato si può attivare:

- quando è previsto nella clausola compromissoria contenuta nel contratto oggetto della controversia;
- quando le parti decidono di comune accordo di ricorrere a tale procedura.

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

L'Arbitrato è disciplinato dallo specifico Regolamento della Camera Arbitrale.

Le parti (sia nella clausola compromissoria che di comune accordo) possono nominare un Arbitro unico o un Collegio Arbitrale.

Per maggiori informazioni sulle procedure e sui costi si rinvia alla documentazione scaricabile dal sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).