

Guida ai reclami di BPER Banca

La Guida è stata redatta in collaborazione con



1. L'importanza dei Reclami in BPER Banca

La sopravvivenza e il successo di ogni azienda dipendono dalla propria capacità di avere Clienti soddisfatti, e questo implica porre il Cliente al centro dei propri processi organizzativi.

Tutta la struttura operativa della Banca è quotidianamente impegnata ad assicurare ai propri Clienti e Soci un servizio di qualità per garantire la massima attenzione alle esigenze espresse dai medesimi, al fine di assicurarne la completa soddisfazione e rafforzarne il rapporto di fiducia.

Tenuto conto dell'elevato numero di operazioni che ogni giorno ci troviamo a realizzare è possibile che, nonostante l'impegno profuso, in taluni casi, le aspettative del Cliente possano essere disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di aver ricevuto un servizio non adeguato agli standard desiderati.

Diviene fondamentale, in queste circostanze, rafforzare il dialogo e la collaborazione tra l'Istituto ed il Cliente, per comprendere e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, invitandolo a recarsi presso la propria Filiale, per avere un chiarimento e tentare di trovare subito una soluzione.

2. Obiettivo della Guida

Per mantenere e consolidare la fiducia con i Clienti non è sufficiente porre in essere gli adempimenti previsti dalla normativa sulla trasparenza (informativa precontrattuale, documento di sintesi, fogli informativi, ISC, ecc.), ma occorre soprattutto assicurarsi che le relative disposizioni siano rispettate nella "sostanza" e nella quotidianità delle attività di commercializzazione dei prodotti e di relazione. "I Clienti insoddisfatti possono essere i migliori alleati se le informazioni che forniscono vengono utilizzate per individuare in quali aree è necessario intervenire" (A. Tarantola).

Per questo motivo è nostra intenzione fornire ai nostri Clienti indicazioni semplici e immediate sulle modalità con cui presentare reclamo, a seguito di eventuali problemi o disguidi sorti con la Banca.

3. Cosa può fare il Cliente se vuole reclamare?

1. La prima cosa che consigliamo di fare è stabilire un dialogo presso la Filiale con cui si intrattengono i rapporti, segnalando il motivo di insoddisfazione e cercando di trovare una soluzione. Il personale delle Agenzie è il primo interlocutore, proprio in virtù della conoscenza e del rapporto fiduciario consolidato nel tempo.
2. Qualora non si ritenesse soddisfacente la soluzione prospettata dalla Dipendenza e non dovesse essere possibile, per qualsiasi motivo, risolvere le divergenze sorte con la Banca, si potrà presentare un reclamo

in forma scritta (consigliamo di scaricare il modulo dal sito internet della Banca nella sezione Trasparenza/reclami

http://www.bper.it/nuovatrasmoparenza/Reclami/Modulo_reclamo.pdf

o richiederlo in Filiale), attraverso una delle seguenti modalità:

- Posta Ordinaria (meglio se raccomandata con ricevuta di ritorno) indirizzata a: BPER Banca - Ufficio Reclami e Disguidi - Via San Carlo n. 8/20 – 41121 Modena (MO)
- Posta elettronica: reclami@bper.it
- Fax al numero: +39.0835.376.373
- Consegna a mano presso una Filiale BPER Banca
- PEC: reclami.bper@pec.gruppobper.it

Il reclamo, di norma, deve presentare i seguenti contenuti:

- Dati identificativi del Cliente (se persona fisica: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio; se persona giuridica: denominazione, partita iva, sede legale);
- Recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- Descrizione chiara del motivo di contestazione e del prodotto/servizio a cui il reclamo fa riferimento;
- Eventuale documentazione ritenuta utile a supporto dei fatti oggetto della contestazione.

4. Gestione del reclamo e Tempi di risposta

Pervenuto il reclamo all'attenzione dell'Ufficio Reclami, questo esamina la problematica ed avvia immediatamente l'attività di istruttoria. Per approfondire talune questioni, il predetto Ufficio potrà avere la necessità di richiedere ad altre strutture interne ulteriore documentazione di supporto ritenuta necessaria.

Dopo aver ricevuto la documentazione e le eventuali informazioni, predispone una lettera di risposta al Cliente entro:

- **60 giorni** per i reclami riguardanti la prestazione di servizi di investimento e accessori (es. strumenti finanziari);
- **60 giorni** per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari (es. conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.);
- **un mese** per i reclami in materia di protezione dei dati personali ("privacy");
- **15 giornate operative** per i reclami in materia di servizi di pagamento;
- **45 giorni** per i reclami aventi ad oggetto l'intermediazione assicurativa.

5. Risposta al Cliente

La risposta inviata al Cliente, che verrà comunicata tramite una lettera Raccomandata a/r o a mezzo PEC, conterrà l'esito del reclamo:

- **il reclamo** è ritenuto **fondato** se si riconoscono le ragioni del Cliente, indicando le azioni che la Banca intende intraprendere ed i relativi i tempi di attuazione;
- **il reclamo** è ritenuto **infondato** se non si riconoscono le ragioni del Cliente. In tal caso la Banca dovrà illustrare in modo chiaro ed esaustivo le motivazioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia.

6. Risposta al Reclamo che non soddisfa il Cliente

Nel caso il Cliente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo oppure non riceva risposta entro i termini di legge, ha diversi interlocutori a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione.

Gli organi a cui rivolgersi sono diversi, a seconda dell'oggetto del reclamo.

6.1. PER RECLAMI RELATIVI A SERVIZI BANCARI-FINANZIARI

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un organismo indipendente e imparziale, istituito presso la Banca d'Italia e suddiviso in sette Collegi (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo), avente come finalità la risoluzione stragiudiziale delle controversie sollevate dai Clienti.

Prima di rivolgersi all'ABF, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio Reclami della Banca.

Se non riceve risposta nei termini definiti dalla legge o non è soddisfatto della risposta, il Cliente può presentare ricorso all'ABF.

CONDIZIONI PER RIVOLGERSI ALL'ABF	Ci si può rivolgere all'ABF: <ol style="list-style-type: none">1. se l'operazione o il comportamento contestato non è anteriore al 1.1.2009;2. quanto a richieste di una somma di denaro, se la cifra è pari o inferiore a 200.000 euro;3. senza limiti di importo quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (es. se si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo);4. se non sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca;5. se non si è già sottoposta la controversia all'Autorità Giudiziaria oppure se si è in attesa di una decisione arbitrale o si è già intrapreso un tentativo di conciliazione.
A CHI RIVOLGERSI	ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO Segreteria Tecnica del Collegio di Milano Via Cordusio, 5 - 20123 Milano Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72 Segreteria Tecnica del Collegio di Torino

	<p>Via Arsenale, 8 - 10121 Torino Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Bologna Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Roma Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Napoli Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Bari Corso Cavour, 4 - 70121 Bari Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Palermo Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65</p> <p>La modulistica per presentare ricorso, le condizioni ed i costi del servizio sono reperibili sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it</p>
ESITO DELLA PROCEDURA	<p>La decisione viene resa dal Collegio entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni. La decisione e le motivazioni che hanno spinto l'Organo a tale decisione vengono comunicate dalla Segreteria tecnica alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia.</p>
SPESE PER LE PARTI	<p>La procedura è gratuita per i Clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro. Se il Collegio accoglie, in tutto o in parte, il ricorso, la Banca dovrà rimborsare al Cliente – ricorrendone i presupposti – i 20 euro e versare all'ABF il contributo dovuto per il rimborso delle spese della procedura.</p>

La Banca, in caso di ricorso accolto in tutto o in parte, è tenuta ad adempiere alla decisione, per non incorrere in obblighi di pubblicità dell'inadempimento. Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento (*es. organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore BancarioFinanziario*).

6.2. PER RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Per reclami che hanno ad oggetto prodotti finanziari o servizi ed attività di investimento e di gestione collettiva del risparmio, il Cliente può rivolgersi **all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**.

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie è un Giudice (organo collegiale) a cui possono rivolgersi i Clienti per risolvere le controversie con le Banche aventi ad oggetto operazioni relative ai servizi di investimento e alla gestione collettiva del risparmio.

Prima di rivolgersi all'ACF, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio Reclami della Banca.

Se non riceve risposta nei termini definiti dalla legge o non è soddisfatto della risposta, il Cliente può presentare ricorso all'ACF.

Il ricorso all'Arbitro non priva il Cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi

momento all'Autorità Giudiziaria qualora non si ritenesse soddisfatto della decisione finale. La Banca, in caso di ricorso accolto in tutto o in parte, è tenuta ad adempiere alla decisione, per non incorrere in obblighi di pubblicità dell'inadempimento. Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento (es. *organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore BancarioFinanziario*).

Il Cliente può rivolgersi a questo organo per decisioni di controversie, insorte fra i risparmiatori o gli altri investitori non professionali e le banche o gli altri intermediari finanziari, aventi ad oggetto la violazione di regole **di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio (fondi comuni di investimento)**.

<p>CONDIZIONI PER RIVOLGERSI ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE</p>	<p>Il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie può essere proposto dall'investitore "retail":</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data; 2. se la controversia è relativa alla violazione da parte della banca degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D.lgs. n. 58/98 (TUF) incluse le controversie transfrontaliere e quelle oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013; 3. se le richieste di risarcimento di danni sono conseguenza diretta ed immediata dell'inadempimento o della violazione dei predetti obblighi e aventi esclusivamente natura patrimoniale; 4. se le controversie implicano la richiesta di una somma di denaro per un importo pari o inferiore a 500.000 euro; 5. se non si è già sottoposta la controversia all'Autorità Giudiziaria oppure se si è in attesa di una decisione arbitrale o si è già intrapreso un tentativo di conciliazione.
<p>A CHI RIVOLGERSI</p>	<p>Arbitro per le Controversie Finanziarie Via Giovanni Battista Martini, 3 d - 00198 Roma La presentazione del ricorso avviene online, attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it). Occorre registrarsi sul sito e, ottenute le credenziali, accedere all'area riservata e proporre il ricorso.</p>
<p>ESITO DELLA PROCEDURA</p>	<p>La decisione viene resa dal Collegio entro 90 giorni dal completamento del fascicolo. Il termine può essere prorogato dal Collegio prima della sua scadenza, previa comunicazione alle parti, per un periodo non superiore a 90 giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate. La decisione è comunicata alle parti dalla Segreteria per iscritto ovvero tramite strumenti informatici.</p>
<p>SPESE PER LE PARTI</p>	<p>La procedura è gratuita. Se il Collegio accoglie, in tutto o in parte, il ricorso, la Banca dovrà versare all'ACF il contributo dovuto per il rimborso delle spese della procedura.</p>

6.3 PER RECLAMI RELATIVI ALL'ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

Per reclami che hanno ad oggetto prodotti e servizi in materia di intermediazione assicurativa, il Cliente può rivolgersi **all'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI (IVASS)**.

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico che opera per garantire l'adeguata protezione degli assicurati perseguendo la sana e prudente gestione delle imprese di assicurazione e riassicurazione e la loro trasparenza e correttezza nei confronti della clientela. L'Istituto persegue altresì la stabilità del sistema e

dei mercati finanziari.

Prima di rivolgersi all'IVASS, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio reclami della Banca.

Se non riceve risposta nei termini definiti dalla legge, ossia 45 giorni dalla ricezione del reclamo, o non è soddisfatto della risposta, il Cliente può 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>).

Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria ovvero ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, come previsto dal Regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 e dai provvedimenti successivi (es. organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it).

7. Procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione della controversia

Il Cliente ha, in ogni caso, facoltà di esperire un procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione, rivolgendosi:

in caso di controversia riguardante servizi bancari – finanziari

- all'Arbitro Bancario Finanziario, previa presentazione di reclamo alla Banca, come da precedente punto 6.1;
- ad uno degli organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore BancarioFinanziario, anche in assenza di un preventivo reclamo

in caso di controversia riguardante servizi di investimento

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, previa presentazione di reclamo alla Banca, come da precedente punto 6.2;
- ad uno degli organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore BancarioFinanziario, anche in assenza di un preventivo reclamo.

Il Cliente ha facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria solo dopo che, intrapreso il procedimento di mediazione in una delle forme di cui sopra, la controversia non si sia risolta.

Il servizio di mediazione, offerto dagli organismi iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore BancarioFinanziario, è finalizzato alla **conciliazione di controversie sia in materia di servizi bancari e finanziari, sia in materia di servizi e attività di investimento, senza alcun limite di importo.** E' un modo stragiudiziale per tentare di risolvere una controversia tra il Cliente e la Banca, affidando ad una terza parte indipendente (il Mediatore), il compito di agevolare in tempi brevi il raggiungimento di un accordo, tramite uno o più incontri diretti a facilitare il

confronto ed a trovare la soluzione del problema.

Il Mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare torto o ragione ad una parte o all'altra.

L'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

Come sopra evidenziato, tra gli organismi di mediazione rientra il Conciliatore BancarioFinanziario, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure, 54, il quale si avvale di mediatori indipendenti, presenti anche nella provincia e nella regione in cui ha sede la Banca. Per maggiori informazioni, si invita alla consultazione del sito **www.conciliatorebancario.it/conciliazione**.

La Guida è stata redatta in collaborazione con

