



# **Policy sulla trattazione dei Reclami della Clientela adottata dalla Banca Popolare Valconca**

Morciano di Romagna, 9/01/2017

Ultimo aggiornamento: gennaio 2021

## PREMESSA

La presente “policy”, volta ad informare il Cliente sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce una sintesi delle procedure interne adottate al riguardo da Banca Popolare Valconca SPA (di seguito la Banca).

Il documento è disponibile presso tutte le filiali mediante pubblicazione sui “Totem di Trasparenza” e sul sito internet della Banca.

La Banca ha, da sempre, al centro della propria attività la relazione e l’attenzione alla Clientela, alle esigenze dei propri clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

La Banca considera la Clientela come un partner e la principale risorsa con cui instaurare e rafforzare un rapporto solido, duraturo, trasparente, basato sulla fiducia e sul rispetto dei reciproci diritti, con l’obiettivo di conoscere i suoi problemi e recepire le sue esigenze, consapevoli che tali caratteristiche sono proprie dell’essere e dell’agire di una banca locale.

Tale attenzione, che ha il suo fondamento nella Mission e nel Codice Etico della Banca, trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e dei servizi, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il cliente, al fine di offrire sempre il prodotto o servizio adeguato alle sue necessità e preferenze.

Tenuto conto del numero elevato di operazioni poste in essere giornalmente dalla Banca, è sempre possibile, tuttavia, che nonostante l’impegno profuso, in taluni casi le aspettative del cliente risultino disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

In tali casi, la collaborazione del cliente diviene essenziale alla Banca per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell’ottica sia di consentire all’interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

## GESTIONE DEI RECLAMI

In particolare, il cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle aspettative riposte può:

- **rivolgersi alla propria filiale di appartenenza segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi.** *La filiale costituisce pertanto il primo interlocutore del Cliente proprio in virtù della conoscenza derivante dal rapporto consolidato nel tempo.*

Qualora nella sede sopra esposta non risulti possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il cliente può:

- **indirizzare un reclamo all’Ufficio Reclami della Banca.**

**Il reclamo deve essere necessariamente presentato in forma scritta attraverso una delle seguenti modalità:**

- **posta ordinaria o raccomandata A/R**, con busta affrancata all'indirizzo **Banca Popolare Valconca S.P.A. – Direzione Generale, Via Bucci, 61 – 47833 Morciano di Romagna (RN)**;
- **posta elettronica** all'indirizzo: [contenzioso@bancavalconca.it](mailto:contenzioso@bancavalconca.it)
- **poste elettronica certificata** all'indirizzo: [legalepec@bancavalconca.com](mailto:legalepec@bancavalconca.com)
- **a mezzo fax** al numero: **0541/987802**;
- **consegna a mano ad una delle Filiali della Banca**, previo rilascio di ricevuta.

**La struttura organizzativa responsabile della successiva trattazione del reclamo è l'Ufficio Reclami all'interno della Funzione Legale e Segreteria Societaria.**

**Nell'interesse del cliente, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:**

- dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio) del cliente;
- filiale presso la quale intrattiene il rapporto;
- numero identificativo del rapporto (conto corrente, deposito titoli, mutuo, ...);
- recapito telefonico al quale il cliente può essere eventualmente contattato;
- una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Banca e dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

**PUÒ ESSERE UTILIZZATO IL FAC-SIMILE, RIPORTATO IN ALLEGATO AL PRESENTE DOCUMENTO, O SCARICABILE DALLA SEZIONE RECLAMI DEL TOTEM A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO IN FILIALE O DAL SITO INTERNET DELLA BANCA.**

La Banca è tenuta a dare risposta scritta esaustiva dalla ricezione del reclamo, entro i termini previsti per ciascuna tipologia di reclamo:

- **60 giorni** per i reclami relativi ai servizi bancari e finanziari<sup>1</sup>,
- **60 giorni** per i reclami riguardanti i servizi di investimento e accessori,
- **45 giorni** per i reclami relativi ai prodotti assicurativi,
- **15 giorni** lavorativi per i reclami relativi ai servizi di pagamento (PSD2);

la Banca procederà a confermare l'avvenuta ricezione del reclamo per consentire al cliente di avere certezza che lo stesso sia stato preso in carico.

Le risposte ai reclami ricevuti contengono almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Banca si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Anche per i **servizi di pagamento (direttiva 2015/2366/UE PSD2)** si applica la regola generale secondo cui al reclamo del cliente deve essere data **risposta entro 15 giorni** dalla ricezione dello stesso. Termini particolari sono previsti nei seguenti casi (Dlgs n. 218/17 che ha apportato modifiche al Dlgs n. 11/2010)

---

<sup>1</sup> *L'Ufficio Reclami risponde entro 30 giorni dal ricevimento. A decorrere dall'entrata in vigore della nuova disciplina sull'Arbitro Bancario Finanziario, il termine di riscontro sarà prorogato a 60 giorni.*

- a) **diritto del cliente alla notifica e rettifica di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite**; Il cliente venuto a conoscenza di una operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo non conforme all'ordine o alle istruzioni impartite ne ottiene la rettifica con comunicazione informando senza indugio la Banca e comunque **entro 13 mesi dalla data di addebito**.

Il termine di 13 mesi non opera se la banca ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative alle operazioni di pagamento secondo quanto previsto dalle disposizioni di trasparenza (fogli informativi).

Nel caso in cui l'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, la banca rimborsa immediatamente il cliente, al più tardi entro la giornata lavorativa successiva a quella in cui è stata fatta richiesta, dell'importo dell'operazione medesima riportando il conto, qualora l'addebito sia stato effettuato su un conto corrente, nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo.

Qualora il cliente neghi di avere autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere della banca provare che l'operazione di pagamento è stata eseguita secondo le disposizioni comunicate dal cliente (l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti del servizio fornito dal prestatore di servizi di pagamento).

- b) **diritto del cliente, solo consumatore, al rimborso di una operazione di pagamento autorizzata**

Nel caso in cui un'operazione di pagamento autorizzata dal cliente (addebito diretto) e disposta dal beneficiario sia stata eseguita, il cliente ha diritto al rimborso dell'importo trasferito al beneficiario qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

1. al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;
2. l'importo dell'operazione supera quello che il cliente pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso.

Su richiesta della banca il cliente pagatore (addebitato) fornisce documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui ai punti 1) e 2).

**Il cliente può richiedere per iscritto il rimborso alla banca dell'operazione entro 8 settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati.**

La banca rimborsa l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, **entro 10 giornate operative** dalla ricezione della richiesta. In questo ultimo caso comunica al cliente addebitato il suo diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali di cui all'art. 128-bis del TUB (Arbitro Bancario Finanziario) ove non accetti la giustificazione fornita.

Si segnala inoltre che per le operazioni di addebito diretto con importo o importo massimo prefissato nella delega, al momento del rilascio dell'autorizzazione, le due condizioni richiamate ai punti b1) e b2) non si applicano e quindi sono escluse dal trattamento di favore previsto dalla PSD come sopra riportato.

Non è comunque preclusa al cliente la possibilità di ricorrere all'Ufficio Reclami della Banca con eventuale successivo ricorso all'ABF secondo le modalità ordinarie.

## SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Laddove le soluzioni individuate dalla Banca non soddisfino completamente il cliente, è **ammesso il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie**, che si sostituiscono in prima istanza all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio. Il ricorso a tali sistemi costituisce condizione preliminare di procedibilità per adire alle vie legali.

Al riguardo, il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'efficace e soddisfacente interlocuzione con la Banca volta a favorire il chiarimento delle rispettive posizioni e una composizione bonaria dei possibili contrasti; pertanto, la preventiva presentazione di un reclamo alla Banca costituisce condizione preliminare e necessaria per adire i sistemi stessi.

La Banca aderisce ai seguenti sistemi di risoluzione delle controversie:

- **ABF (Arbitro Bancario Finanziario)**, istituito dalla Banca d'Italia, che decide limitatamente alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- **ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie)**, Istituito presso la Consob, che decide in merito alle operazioni in materia di servizi di investimento
- **Conciliatore Bancario Finanziario**, associazione promossa dai più importanti gruppi bancari per consentire alla clientela di risolvere le controversie con la banca, in maniera rapida ed efficiente e in modo alternativo alla procedura giudiziaria.

### ***L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)***

L'**ABF** è un organismo indipendente e imparziale che tenta di risolvere, entro pochi mesi, le controversie sollevate dai clienti di banche e società finanziarie sulle materie vigilate dalla Banca d'Italia. All'ABF possono essere sottoposte **le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari** quali, ad esempio, conti correnti, mutui, prestiti personali (sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento):

- **fino a 100.000 euro**, se la richiesta del ricorrente ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo;
- **tutte le controversie in cui il ricorrente chiede di accertare diritti, obblighi e facoltà** (ad esempio, quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo) indipendentemente dal valore del rapporto di riferimento.

### **Sono escluse dalla competenza dell'ABF:**

- le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- le richieste di risarcimento danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione della banca;
- le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e di finanziamento oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero i contratti ad esso allegati (ad esempio, quelle riguardanti eventuali vizi del bene concesso in leasing o fornito mediante operazioni di credito al consumo; quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di factoring);

- i ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori.

**Prima di rivolgersi all'ABF, è necessario presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca che deve rispondere entro 60 giorni dalla ricezione<sup>2</sup>.**

**Se non riceve risposta entro il suddetto termine oppure se non è soddisfatto della risposta, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro, purché non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca.**

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

Rappresenta un'opportunità di tutela più semplice, rapida ed economica rispetto a quella offerta dal giudice ordinario.

L'ABF è composto da un Organo decidente e da una segreteria. L'Organo decidente è articolato sul territorio nazionale in sette Collegi:

## Collegio di Bari

Il Collegio con sede a Bari decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Basilicata, Calabria e Puglia. Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

## Collegio di Bologna

Il Collegio con sede a Bologna decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Emilia-Romagna e Toscana. Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

## Collegio di Milano

Il Collegio con sede a Milano decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, e Veneto. Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

---

<sup>2</sup> L'Ufficio Reclami risponde entro 30 giorni dal ricevimento. A decorrere dall'entrata in vigore della nuova disciplina sull'Arbitro Bancario Finanziario, il termine di riscontro sarà prorogato a 60 giorni.

## **Collegio di Napoli**

Il Collegio con sede a Napoli decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Campania e Molise. Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

## **Collegio di Palermo**

Il Collegio con sede a Palermo decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Sardegna e Sicilia. Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

## **Collegio di Roma**

Il Collegio con sede a Roma decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche e Umbria. Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso. Il Collegio è inoltre competente per i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio all'estero.

## **Collegio di Torino**

Il Collegio con sede a Torino decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta. Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

Ogni Collegio ha la sua Segreteria tecnica, che ha il compito di: ricevere il ricorso, curare la raccolta della documentazione ricevuta dalle parti, richiedere eventuali integrazioni e sottoporla al Collegio per la decisione.

### **Indirizzi delle segreterie tecniche dell'ABF:**

## **Collegio di Milano**

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano

Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72

## **Collegio di Torino**

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino

Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72



## Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna

Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45

## Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208

## Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55

## Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari

Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33

## Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo

Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65

Con la presentazione del ricorso all'ABF, si soddisfa l'iter procedurale previsto dalla legge che richiede, prima di sottoporre una controversia al giudice ordinario, di avere esperito un tentativo di mediazione davanti ad un organismo abilitato. La presentazione del ricorso all'ABF costituisce condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti bancari e finanziari.

### ***Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)***

L'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, è uno **strumento di risoluzione delle controversie tra investitori "retail" e intermediari** per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

Solo i risparmiatori possono fare ricorso all'ACF, per richieste di risarcimento danni non superiori a 500.000 euro.

Gli intermediari sono obbligati ad aderire all'ACF.



E' uno strumento che consente all'investitore di ottenere una decisione sulla controversia in tempi rapidi, senza costi e senza obbligo di assistenza legale.

L'ACF assicura **imparzialità e indipendenza di giudizio**. Qualora l'investitore non sia soddisfatto della decisione, può comunque rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Presentare ricorso all'ACF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie è condizione di procedibilità per avviare un procedimento giudiziario.

L'ACF è composto dal Collegio e dalla Segreteria tecnica.

## Ricorso

Potranno presentare ricorso all'Acf i cosiddetti investitori «retail», ossia coloro che non hanno adeguata competenza nell'ambito dei servizi finanziari. Si tratta quindi di tutte quelle persone (ma anche società o enti) non specializzate e con scarse conoscenze in materia, che si affidano agli intermediari finanziari per investire o far gestire il proprio denaro.

## Oggetto della controversia

I risparmiatori potranno ricorrere all'arbitro in caso di controversie aventi ad oggetto la violazione dei seguenti obblighi in capo all'intermediario finanziario:

- informativa preventiva sulla natura dell'operazione e sui rischi che quest'ultima può comportare;
- diligenza;
- correttezza;
- trasparenza.

Se l'intermediario finanziario non rispetta questi doveri e provoca al risparmiatore un danno fino a 500.000 euro (non oltre tale cifra), quest'ultimo potrà ricorrere all'ACF per richiedere il risarcimento del danno economico procurato.

Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non hanno natura patrimoniale e quelli che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento dell'intermediario.

## Costi di adesione

Il ricorso all'Arbitro per le controversie finanziarie è gratuito. Le spese di giudizio sono a carico del «Fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori», istituito nel 2007. Se il ricorso del risparmiatore è accolto, l'intermediario finanziario condannato dovrà pagare una parte delle spese processuali.

## Requisiti per il ricorso

Prima di fare ricorso, è necessario presentare un reclamo direttamente all'intermediario. Il ricorso all'ACF può essere proposto solo dopo che l'intermediario ha dato espressa risposta al reclamo oppure se sono trascorsi 60 giorni senza che la Banca abbia risposto.

Il ricorso va comunque fatto entro un anno dalla presentazione del reclamo. Verrà inoltre dichiarato irricevibile se, presso altro organo, è pendente un'altra controversia extragiudiziale (anche promossa dall'intermediario con la successiva adesione dell'investitore).

### Modalità di presentazione del ricorso

L'invio del ricorso all'Acf va effettuato rigorosamente online, mediante il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it), operativo dal 9 gennaio 2017. Per venire incontro agli utenti meno esperti, la Consob ha stabilito che, per i primi due anni, il ricorso potrà essere inviato in forma cartacea: dopo l'invio, però, la procedura continuerà in via telematica. Sia l'investitore che l'intermediario avranno la possibilità di far valere le proprie ragioni (cosiddetto «contraddittorio»).

Il collegio arbitrale emette la decisione entro 90 giorni dal completamento del fascicolo (che contiene il ricorso, le deduzioni e i documenti prodotto dalle parti). Il termine può essere prorogato al massimo per altri 90 giorni, ma solo se ciò è necessario perché le questioni da trattare sono nuove o particolarmente complesse, oppure se lo richiedono entrambe le parti.

### La decisione

Se il collegio accoglie il ricorso del risparmiatore, indica le regole che l'intermediario avrebbe dovuto applicare alla vicenda; inoltre, può condannarlo a risarcire i danni subiti dall'investitore. La decisione assegna all'intermediario un termine per la sua esecuzione (in ogni caso, massimo 30 giorni). Se l'intermediario non esegue quanto stabilito dal collegio arbitrale, subisce una specifica sanzione: in pratica, sul sito web dell'Acf, su due quotidiani a diffusione nazionale e sulla pagina iniziale del sito web dell'intermediario stesso, verrà pubblicata per 6 mesi la notizia della mancata esecuzione della decisione.

La decisione dell'arbitro non è vincolante per il risparmiatore, che può sempre rivolgersi all'autorità giudiziaria (Tribunale).

### La composizione del collegio arbitrale

Il collegio è composto da:

- un Presidente;
- due membri nominati direttamente dalla Consob;
- un membro nominato dalla Consob ma su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cncu);
- un membro nominato dalla Consob ma su designazione delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative a livello nazionale.

Il collegio decidente è poi assistito da una segreteria tecnica, con funzioni di supporto.

## Il Conciliatore Bancario Finanziario

È una associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni tra gli intermediari bancari e finanziari e la loro clientela, mettendo a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie, senza ricorrere alla magistratura. I servizi offerti sono:

1. **La Mediazione:** la “mediazione” finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali è stata introdotta con il decreto legislativo 4 marzo 2010. Il decreto legislativo ha introdotto l'obbligatorietà del tentativo **di mediazione** in alcune materie, fra le quali i **contratti bancari, finanziari e assicurativi**, prima di rivolgersi al giudice ordinario. Fra le controversie oggetto di un possibile tentativo di mediazione sono comprese quelle riguardanti i **contratti bancari, finanziari e assicurativi**.

La Mediazione è l'attività svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa. Il mediatore è un professionista indipendente, cui viene affidato il compito di far trovare alle parti di una controversia un punto di incontro tra le loro ragioni. Il mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra.

**Il Conciliatore Bancario Finanziario** è iscritto all'apposito elenco dei mediatori tenuto ai sensi di legge dal Ministero della Giustizia.

Per attivare una procedura di mediazione una delle parti presenta domanda al Conciliatore Bancario Finanziario utilizzando il modello presente sul sito internet:

[www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). L'accordo raggiunto ha valore vincolante per le parti e può essere omologato dal Tribunale diventando così titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo si può richiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

La mediazione ha costi contenuti rapportati al valore della controversia. Il Conciliatore Bancario Finanziario applica le tariffe stabilite dal Ministero della Giustizia.

Per ulteriori informazioni:

**Conciliatore Bancario Finanziario - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 ROMA**

**Fax: 06 67482250**

**e-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)**

2. L'**Arbitrato** è una **procedura diretta a chiudere 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 stabiliscono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia**.

Per chiedere l'avvio di un arbitrato scrivere a:

**Conciliatore Bancario Finanziario, Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma.**

**Fax: 06 67482250**

**E-mail a:** [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)

Tutta la documentazione relativa al Conciliatore Bancario Finanziario può essere reperita anche visitando il sito internet: [www.bancavalconca.it](http://www.bancavalconca.it) oppure richiesta direttamente presso le Filiali della **Banca Popolare Valconca ScpA**.

## **PRESENTARE UN RICORSO**

Nell'ipotesi in cui si intenda proporre ricorso ad uno dei suddetti sistemi, è essenziale che il Cliente, anche recandosi per assistenza in una qualsiasi filiale della Banca, identifichi preventivamente l'ambito normativo cui fa riferimento la contestazione poiché il ricorso indirizzato ad un sistema non competente non può essere preso in considerazione.

Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento dei citati sistemi di risoluzione delle controversie è possibile visitare i rispettivi siti internet o avvalersi dei seguenti recapiti:

## **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

**Sito internet:** [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

**Recapiti:**

**Segreteria tecnica di Milano**

Via Cordusio, 5

20123 Milano

**Telefono: 02 724241**

**E-mail:** [www.milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it](mailto:www.milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)

## **CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO**

**Sito internet:** [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

**Recapiti:**

**Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma**

**Telefono: 06-674821; Fax:06-67482250**

**E-mail:** [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)

## **ARBITRO CONTROVERSIE FINANZIARIE**

**Sito internet:** [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)

**Recapiti**

Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma

Telefono (centralino): 39 06 84771

Fax: 06 8416703 - 06 8417707

Infine con specifico riferimento alle polizze assicurative distribuite da Banca Popolare Valconca S.p.A., se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta da parte dell'Intermediario entro i termini rispettivamente previsti e sopra indicati, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:

- all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale 21, 00187 Roma, a mezzo raccomandata a/r o via fax al n. 06.42.133.206 o via PEC all'indirizzo [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it);

Sul sito internet della Banca è possibile scaricare la seguente documentazione:

- guide pratiche e/o regolamenti dei vari organismi preposti alla risoluzione stragiudiziale delle controversie
- modulistica per il ricorso, il reclamo, l'istanza di conciliazione.

Chi lo desidera, infine, può richiedere eventuali chiarimenti direttamente presso le filiali della Banca, dove peraltro è disponibile, mediante "Totem di Trasparenza", tutta la documentazione con possibilità di stampa.