

## TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Si informa che la **Cassa di Risparmio di Orvieto** ha aderito all'accordo per la costituzione dell'**Ufficio Reclami** e dell'**"Ombudsman-Giuri bancario"** condividendone le finalità di tutela della clientela nell'ambito dei rapporti che la stessa intrattiene con le banche o gli intermediari finanziari.

In sede interbancaria è altresì costituita l'Associazione del **"Conciliatore BancarioFinanziario"** - cui la **Cassa di Risparmio di Orvieto** aderisce - e presso cui è attivo un organismo collegiale di conciliazione, denominato **"Ombudsman-Giuri bancario"**, con il compito di dirimere, in sede stragiudiziale, le controversie insorte fra banche e clienti **aventi ad oggetto i servizi e le attività d'investimento** e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario, ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo n. 58 del 1998.

In particolare, l'**"Ombudsman-Giuri bancario"** è un giudice alternativo alla magistratura cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche, dopo aver presentato reclamo presso l'Ufficio Reclami della propria banca e non aver ricevuto risposta o aver ricevuto risposta non soddisfacente. Il ricorso all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, oppure richiedere una mediazione o sottoporre la questione ad un collegio arbitrale. La decisione del Giuri bancario è vincolante per la banca, ma non per il cliente.

Si segnala, inoltre, che, in caso di controversie inerenti ai servizi e alle attività di investimento, qualora la Banca ritenesse di non accogliere il reclamo, o se non avesse ricevuto risposta entro i termini di seguito indicati, o se comunque fosse insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al giudice, il Cliente potrà rivolgersi alla **Camera di conciliazione ed arbitrato presso la Consob** per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori.

La **Cassa di Risparmio di Orvieto** ha un proprio **Ufficio Reclami**, cui la clientela dovrà rivolgersi in prima istanza per dirimere qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti presso di essa ed avente ad oggetto rilevi circa il modo con cui la banca abbia gestito operazioni o servizi.

### PROCEDURA DI TRATTAZIONE DEI RECLAMI

La clientela può rivolgersi all'**Ufficio Reclami** della Cassa di Risparmio di Orvieto per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la stessa ed avente ad oggetto rilevi circa il modo con cui la banca abbia gestito operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

I reclami della clientela debbono essere inviati alla banca per iscritto, per posta ordinaria o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio di ricevuta. Il responsabile dello sportello provvede all'immediato inoltramento all'ufficio reclami.

Sono validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente. Se presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal Cliente.

Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste pervenute entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della Banca verranno indicati anche i tempi e i modi di attuazione della soluzione proposta.

L'**Ufficio Reclami della Banca** è in **P.zza della Repubblica, 21 05018 - Orvieto - Terni. E-Mail: [ufficioreclami@cariorvieto.it](mailto:ufficioreclami@cariorvieto.it)**

### OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO

All'**Ombudsman** possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per **controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività d'investimento** e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario, ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo n. 58 del 1998, purché:

- il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;
- esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;
- il ricorso abbia ad oggetto **l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore** del rapporto al quale si riferiscono; **se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro**, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto **non supera € 100.000,00**; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;
- il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:
  - l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini;
  - la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
  - all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;
- non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

L'Ombudsman è investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi per posta ordinaria o utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'Ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto l'intermediario interessato.

La richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documentazione utile.

Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza avere preventivamente presentato ricorso all'Ufficio Reclami dell'intermediario, o comunque senza averne acquisito la risposta, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente.

L'Ufficio Reclami fornirà risposta al cliente, inviandone copia all'Ombudsman. Entro trenta giorni dal ricevimento della risposta dell'Ufficio Reclami, il cliente comunica all'Ombudsman se si ritiene soddisfatto della risposta dell'intermediario, ovvero se intende ottenere la decisione dell'Ombudsman. In mancanza di tale comunicazione, l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso.

Per inoltrare un ricorso inviare una lettera con tutta la documentazione a:

**Conciliatore BancarioFinanziario - Ombudsman-Giuri bancario Via delle Botteghe Oscure, 54- 00186 Roma**

**Telefono: 06674821**

**Fax: 0667482251**

**E-mail: [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)**

Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi ed attività di investimento dell'Ombudsman-Giuri bancario (in vigore dal 15 ottobre 2009) sono gratuite per il cliente. Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella presentazione del ricorso e delle memorie.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

## CONCILIAZIONE

La conciliazione può essere definita come una procedura di risoluzione alternativa delle controversie, volontaria, riservata e non vincolante, nella quale un terzo neutrale, il conciliatore, aiuta le parti favorendone il dialogo e mettendo in evidenza i loro interessi e le loro necessità, al fine di far raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra.

Le controversie oggetto di tale tipologia di conciliazione possono rivestire qualsiasi valore economico.

Possono costituire oggetto di conciliazione anche:

- le vertenze inerenti le materie di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e, in generale, le materie attinenti ai rapporti contrattuali fra intermediari e clientela quando la composizione della vertenza è promossa dal cliente nei confronti dell'intermediario o viceversa;

- le vertenze per la cui soluzione provvedimenti legislativi o amministrativi richiamano l'istituto della conciliazione.

Tra gli effetti giuridici peculiari di tale tipo di conciliazione vi è la possibilità, nel caso in cui la conciliazione si concluda in un accordo, che il relativo verbale di conciliazione - previa omologazione del Tribunale - ottenga valore 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. Il servizio offerto consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta.

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale)<sup>1</sup>. Per attivare una conciliazione scrivere a:

**Conciliatore BancarioFinanziario**  
**Via delle Botteghe Oscure, 54- 00186 Roma**  
**Telefono: 06674821**  
**Fax: 0667482250**  
**E-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)**

La struttura è centralizzata in questa sede, ma per l'attività di conciliazione si avvale di una rete di conciliatori indipendenti presenti nelle province italiane.

## CONDIZIONI DI PROCEDIBILITA' DELLA DOMANDA GIUDIZIALE

Ai sensi della vigente normativa in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali ex D. Lgs 4 marzo 2010, n. 28, il Cliente, prima di esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente, con assistenza di un avvocato, ad esperire il procedimento di mediazione, ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n.179, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al D. Lgs 1° settembre 1993, n. 385.

## DEFINIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE RELATIVE ALLA PRESTAZIONE DI SERVIZI ED ATTIVITÀ DI INVESTIMENTO

Per la risoluzione di controversie insorte con la Banca relativamente all'adempimento degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali aventi ad oggetto servizi di investimento o di gestione del risparmio collettiva, il Cliente può attivare le procedure conciliative e arbitrali avanti la Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, istituita dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n.179, a condizione che:

- non sia un cliente professionale di cui all'art. 6, commi 2 quinquies e e 2 sexies del D.Lgs. n. 58/98;

- la medesima controversia non sia già stata portata all'attenzione di un altro organismo di conciliazione;

- il Cliente abbia già presentato reclamo alla Banca cui quest'ultima abbia fornito espressa risposta ovvero sia decorso il termine di 90 giorni.

Resta ferma per il Cliente la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

La Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob trae origine nella legge per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari (L. n. 262/2005). Questa legge ha ricevuto attuazione con il D. lgs. n. 179/2007 e, successivamente, con il regolamento CONSOB (n. 16763/2008), sostituito, dal 1° agosto 2012, dal nuovo regolamento (n.18275/2012) che ha disciplinato l'organizzazione della Camera e le procedure. Per ulteriori informazioni si veda il sito internet [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it).

---

<sup>1</sup> Per ogni altra informazione ed approfondimento è possibile consultare il sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).