

AVVISO

Trattazione dei reclami e adesione all' "Ombudsman-Giurì bancario" presso l'Associazione del "Conciliatore Bancario Finanziario"

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

L' "**Ombudsman-Giurì bancario**" è un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche, dopo aver presentato reclamo presso l'Ufficio Reclami della propria banca. Il ricorso all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, mentre la decisione del Giurì bancario è vincolante per la banca.

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 rilievi circa il modo con cui la banca abbia gestito operazioni o servizi.

In sede interbancaria è altresì costituita l'Associazione del "**Conciliatore Bancario Finanziario**" - cui la **Cassa di Risparmio di Orvieto** aderisce - e presso cui è attivo un organismo collegiale di conciliazione, denominato "**Ombudsman-Giurì bancario**", con il compito di dirimere, in sede stragiudiziale, le controversie insorte fra banche e clienti.

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:

- a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;
- b) 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;
- c) 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;
- d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:
 - i) l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini;
 - ii) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
 - iii) all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;
- e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

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.

L'**Ufficio Reclami** della Banca è in **Piazza della Repubblica, 21 – 05018 ORVIETO (TR)**.

E-Mail: ufficioreclami@cariorvieto.it

L' "**Ombudsman-Giurì bancario**" è in **Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 ROMA**.

Il "**Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì bancario**" è disponibile presso codesta Filiale.