

# TRATTAZIONE DEI RECLAMI

## RECLAMI, CONCILIAZIONE ED ARBITRATO

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari, a servizi di investimento e alla promozione o collocamento di prodotti assicurativi, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca per iscritto, anche mediante modalità informatiche [posta elettronica, posta elettronica certificata (pec), segnalazioni su sito internet, ecc.], ovvero presso gli sportelli.

### RECAPITI UFFICIO RECLAMI DELLA BANCA

Cassa di Risparmio di Orvieto  
UFFICIO SEGRETERIA GENERALE  
Piazza della Repubblica, 21 – 05018 Orvieto (TR)  
E-mail: [ufficioreclami@cariorvieto.it](mailto:ufficioreclami@cariorvieto.it)  
Pec: [cariorvieto@legalmail.it](mailto:cariorvieto@legalmail.it)  
Fax: 0763 344286

La Banca deve rispondere entro il seguente termine dal ricevimento del reclamo:

- 60 giorni, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari; laddove il reclamo sia relativo a servizi di pagamento, è previsto il termine di 15 giorni;
- 60 giorni, se il reclamo è relativo a servizi e attività di investimento;
- 45 giorni, se il reclamo riguarda la promozione o il collocamento di prodotti assicurativi.

Si informa che la Banca ha adottato la "Policy sulla trattazione dei reclami della clientela", disponibile sul proprio sito [www.cariorvieto.it](http://www.cariorvieto.it)

### CONTROVERSIE PER OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

In caso di **controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari**, se il Cliente ha presentato un reclamo alla Banca e non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro **60 giorni**, ovvero entro 15 giorni per i reclami in tema di servizi di pagamento (\*), può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, purché:

- in caso di richiesta di restituzione di una somma di denaro, l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro;
  - le controversie non siano già state portate all'esame dell'Autorità giudiziaria, salvo i ricorsi proposti entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
  - le controversie non siano state rimesse a decisione arbitrale ovvero non sia pendente per le stesse un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge;
  - non sia pendente per le controversie un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione;
  - non 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.
- Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

(\* ) Per i reclami relativi ai servizi di pagamento, 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.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente articolato in collegi, la cui competenza è distinta per aree territoriali indicate nelle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" della Banca d'Italia. Per maggiori informazioni e per sapere come rivolgersi all'ABF, si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alle Filiali della Banca.

Il Cliente può consultare la "Guida Pratica Arbitro Bancario Finanziario" disponibile presso tutte le Filiali della Banca e sul sito della Banca [www.cariorvieto.it](http://www.cariorvieto.it).

Inoltre il Cliente può attivare una procedura di conciliazione presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il **Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR**, qualunque sia il valore della controversia. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

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.

Il ricorso all'ABF o all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario o ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia, assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

Per le controversie aventi ad oggetto prestazioni di **Servizi di pagamento**, il cliente, le associazioni che lo rappresentano e le altre parti interessate possono presentare esposti alla Banca d'Italia ai sensi dell'art. 39 del d.lgs 27 gennaio 2010, n. 11. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria. Il cliente può inoltre promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario ai sensi dell' art. 40 del medesimo decreto.

### CONTROVERSIE PER SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO

In caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento, se il Cliente ha presentato un reclamo alla Banca e non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro **60 giorni**, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria, il Cliente può rivolgersi gratuitamente all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** per la risoluzione di controversie insorte con la Banca relativamente agli 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, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013), purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del medesimo D.Lgs. n. 58/98.

Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi di cui al paragrafo precedente e quelli che non hanno natura patrimoniale.

Sono esclusi dall'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000 euro.

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

Il Cliente può rivolgersi all'ACF a condizione che:

- il ricorso venga proposto personalmente dal Cliente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore;
- non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche su iniziativa della Banca, a cui il Cliente ha aderito;
- il ricorso sia stato proposto entro un anno dalla data di presentazione del reclamo alla Banca, ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF, il ricorso sia stato proposto entro un anno da tale data.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

L'ACF è operativo a fare data dal 9 gennaio 2017. A partire da tale data la Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob e l'Ombudsman – Giuri Bancario non accetteranno più nuovi ricorsi, pur continuando a gestire quelli già ricevuti prima del 9 gennaio 2017.

Per maggiori informazioni sull'ACF è possibile consultare il sito [www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie](http://www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie).

Inoltre il Cliente può attivare una procedura di conciliazione presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il **Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR**, qualunque sia il valore della controversia. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

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.

Il ricorso all'ACF o all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario o ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia, assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

### CONTROVERSIE INERENTI L'INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

In caso di controversie inerenti la promozione o collocamento di prodotti assicurativi, il Cliente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può presentare un reclamo:

- all'impresa assicuratrice (con le modalità e gli indirizzi previsti dalla Compagnia),
- alla Banca (rivolgendosi all'Ufficio Reclami con le modalità e gli indirizzi riportati nella precedente sezione "RECAPITI UFFICIO RECLAMI DELLA BANCA"),

che provvederanno a fornire risposta nel termine di **45 giorni**.

Se non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto risposta al reclamo entro il termine previsto da parte dell'impresa assicuratrice o della Banca, il Cliente, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, può rivolgersi:

- all'**IVASS**, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale 21 – 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa assicuratrice o dalla Banca;
- all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** [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 chiedere alle Filiali della Banca. Il Cliente può consultare la "Guida Pratica Arbitro Bancario Finanziario" disponibile presso tutte le Filiali della Banca e sul sito della Banca [www.cariorivieto.it](http://www.cariorivieto.it) .
- al **Conciliatore Bancario Finanziario** [Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)].

Restano esclusi dalla competenza dell'IVASS le controversie in materia di distribuzione di prodotti di investimento assicurativi emessi da imprese di assicurazione di cui all'art. 1 comma 1, lett. W-bis.3 del TUF (Polizze Ramo I rivalutabili e/o con partecipazione agli utili, polizze ramo III e V), per le quali vale invece la competenza della Consob (ad esempio informazioni insufficienti sulla polizza in fase di collocamento, prodotto non adeguato al profilo di rischio del cliente, durata del prodotto incompatibile con le aspettative di vita del sottoscrittore, eccetera) e pertanto si applica la disciplina in materia di servizi e attività di investimento di cui al precedente punto "Controversie per servizi e attività di investimento"; in tale caso la Banca, quindi, deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.