

COMUNICATO ALLA CLIENTELA – PROCEDURE DI RECLAMO

Si informa che la nostra banca ha aderito al **CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO – ASSOCIAZIONE PER LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE BANCARIE, FINANZIARIE E SOCIETARIE – ADR¹** che mette a disposizione i seguenti strumenti di tutela.

UFFICIO RECLAMI

La nostra banca ha istituito l'Ufficio Reclami a cui la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con noi ed aventi ad oggetto rilievi circa il modo in cui sono stati gestiti operazioni e/o servizi, purchè posti in essere nei due anni precedenti dalla presentazione del reclamo.

I clienti potranno proporre al predetto Ufficio -- il cui indirizzo è: **UFFICIO RECLAMI - presso Servizio Ispettorato ed Internal Auditing - Viale Trento, 182 - 63023 FERMO** -- apposito reclamo, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o in via informatica mediante e-mail all'indirizzo auditing@carifermo.it ovvero attraverso consegna allo sportello con cui vengono intrattenuti i rapporti, che ne rilascerà ricevuta.

L'Ufficio Reclami evaderà la richiesta tempestivamente, e comunque entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, dandone comunicazione scritta al cliente, indicando anche i tempi tecnici entro i quali la nostra banca si impegna a provvedere alla sistemazione della questione ove il reclamo sia ritenuto fondato.

OMBUDSMAN – GIURI' BANCARIO

Il servizio offre una procedura gratuita di risoluzione delle controversie derivanti da rapporti intrattenuti con l'intermediario aventi ad oggetto i **servizi e le attività di investimento, il collocamento di prodotti finanziari nonché le operazioni e i servizi che siano componenti di prodotti finanziari**, che si conclude con una decisione emessa da un collegio giudicante composto da cinque membri fra cui il Presidente, che viene nominato dal Presidente del Consiglio di Stato. Il regolamento della procedura è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet www.conciliatorebancario.it.

All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti, per controversie relative a rapporti aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento purchè:

- 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) se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera Euro 100.000,00;
- d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami, ma:
 - l'intermediario non abbia fornito risposta entro 30 giorni;
 - 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;
- e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

In presenza delle anzidette condizioni, i clienti interessati potranno rivolgere richiesta scritta all'**Ombudsman Giurì Bancario - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma** – preferibilmente mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure utilizzando strumenti informatici (e-mail: segreteria@ombudsmanbancario.it), specificando il contenuto della controversia e fornendo ogni altra notizia utile.

La decisione dell'Ombudsman Giurì Bancario, che sarà vincolante solo per la banca, viene adottata entro i termini prestabiliti indicati nel "Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento" a disposizione della clientela nei siti www.conciliatorebancario.it, www.carifermo.it, nonché presso le nostre Succursali, richiedendolo al Personale.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman – Giurì bancario non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria, ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione.

Per la risoluzione delle liti tra i clienti e le banche e gli altri intermediari che riguardano **operazioni e servizi bancari e finanziari**, ci si potrà rivolgere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) www.arbitrobancariofinanziario.it.

CONCILIAZIONE

Il servizio consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta. Il regolamento della procedura è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sui siti internet www.carifermo.it e www.conciliatorebancario.it.

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo. Per attivare la procedura l'interessato presenta una istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario Finanziario – il cui modulo è disponibile sui siti internet www.carifermo.it e www.conciliatorebancario.it – versando un contributo di 30 Euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al **Conciliatore Bancario Finanziario – Via delle Botteghe Oscure, 54, 00186 Roma** - mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure utilizzando strumenti informatici (e-mail: associazione@conciliatorebancario.it).

Le procedure di conciliazione – che si concludono entro i termini prestabiliti dal regolamento – possono essere di due tipi: quelle previste dalla legge che ha riformato il processo societario (d.lgs. n. 5/2003) e quelle informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa, con le quali si tenta di risolvere la controversia attraverso un accordo di tipo transattivo.

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 Giurì bancario o un arbitro (o un collegio arbitrale).

Fermo, 15 ottobre 2009

¹ Alternative Dispute Resolution