



POLICY
PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 3 agosto 2017

A handwritten signature or mark, possibly initials, located in the bottom left corner of the page.



INDICE

- 1. Premessa**
- 2. Finalità**
- 3. Conformità alla normativa regolamentare e di vigilanza nella gestione dei reclami**
- 4. L' Ufficio Reclami: requisiti e formazione dei componenti**
- 5. Organizzazione dell'Ufficio Reclami**
- 6. Interazione fra la Unità Organizzativa incaricata di trattare i reclami e le altre Unità Organizzative e Funzioni Aziendali**
- 7. Reportistica dei reclami trattati**
 - 7.1 Obblighi di comunicazione**
- 8. Controlli**
 - 8.1 Controlli di primo livello**
 - 8.2 Controlli di secondo livello**
 - 8.2.1 Controlli di Compliance**
 - 8.3 Controlli di terzo livello**
 - 8.3.1 Controlli dell'Internal Audit**
- 9. Informativa alla Clientela**
- 10. Autorità di Vigilanza - Regime sanzionatorio**

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'R' followed by a horizontal line extending to the right.



1. Premessa

La presente Policy per la gestione dei reclami è stata redatta da FBS S.p.A. nell'osservanza delle disposizioni contenute:

- nell'art. 17 del Regolamento emanato da Banca d'Italia e Consob ai sensi degli artt. 6, comma 2-bis, e 201, comma 12, del D.Lgs. 24/02/1998, n. 58 e delle disposizioni di vigilanza;
- nel Provvedimento della Banca d'Italia del 15/07/2015 recante modifiche al Provvedimento "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni";
- nel Provvedimento emanato dalla Banca d'Italia il 2 novembre 2016 – "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".

nonché, in applicazione del principio di proporzionalità, tenuto conto delle dimensioni della società nonché della natura e del grado di complessità dell'attività svolta, in coerenza con le indicazioni contenute:

- nella Comunicazione della Banca d'Italia Prot. 0330163/16 in data 8 marzo 2016 avente ad oggetto: "Controlli sulla funzionalità degli uffici reclami di banche e intermediari finanziari. Buone prassi e profili suscettibili di miglioramento".

Il presente documento:

- definisce i criteri e le prescrizioni che FBS S.p.A. è tenuta ad osservare nella gestione dei reclami in conformità alla normativa regolamentare e di Vigilanza e contiene in allegato la relativa Procedura interna per la gestione dei reclami;

A handwritten signature in dark ink, appearing to be a stylized 'R' or similar character, located at the bottom left of the page.



- individua le finalità della gestione dei reclami e le principali modalità di interazione fra la Unità Organizzativa incaricata di trattare i reclami e le altre Unità Organizzative e Funzioni Aziendali;
- definisce i principali compiti attribuiti alle funzioni responsabili dei controlli al fine di verificare la funzionalità dell'Ufficio Reclami;
- stabilisce la periodicità, le modalità e i destinatari della rendicontazione.

2. Finalità

FBS S.p.A. ritiene che un rapporto corretto e trasparente con la clientela, tra cui il puntuale rispetto della disciplina inerente alla gestione dei reclami, consenta un più efficiente funzionamento dei sistemi stragiudiziali; detto presidio permette altresì un contenimento dei rischi legali e reputazionali dell' Intermediario connessi ai rapporti con la clientela.

Infatti, un adeguato sistema di comunicazione tra l'Intermediario ed il cliente, che consenta il chiarimento delle rispettive posizioni e, ove possibile, di addivenire ad una composizione bonaria degli eventuali contrasti, è il presupposto necessario per il ricorso a sistemi stragiudiziali.

La definizione di specifiche policy aziendali permette di uniformare i comportamenti garantendo il rispetto di obblighi normativi e svolge la funzione di delineare un quadro preciso di tutele per l'Intermediario ed il suo patrimonio di conoscenze ed informazioni. In tale contesto, scopo della presente Policy è garantire un adeguato livello di conformità alla normativa di settore.

La Procedura per la Gestione dei Reclami, allegata alla presente Policy, è finalizzata a fornire alla clientela (i) le necessarie informazioni relative alle modalità e i tempi di gestione dei reclami nonché (ii) le indicazioni per l'accesso ai sistemi di risoluzione delle controversie, con la presentazione di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o istaura o con l'instaurazione del procedimento di Mediazione civile di cui all'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28 e successive modifiche e integrazioni.

3. Conformità alla normativa regolamentare e di vigilanza nella gestione dei reclami

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized, cursive letter 'R' followed by a flourish.



La Procedura Interna per la Gestione dei Reclami, allegata alla presente Policy è volta a realizzare una adeguata interazione con la clientela, fornendo risposte tempestive ed esaurienti.

La procedura, inoltre, assicura:

- l'individuazione di un ufficio e di un responsabile dello stesso, indipendenti rispetto alle altre funzioni aziendali;
- la valutazione dei reclami pervenuti anche alla luce degli orientamenti normativi/regolamentari espressi dall'Autorità di Vigilanza e dall'Arbitro Bancario nonché alla luce della giurisprudenza di legittimità in materia;
- i requisiti, le modalità di invio ed i contenuti minimi del reclamo;
- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte di FBS S.p.A., che includono, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata;
- la gratuità per il cliente dell' interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge;
- la chiara indicazione delle modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;
- la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami unitamente ai relativi dati;
- la messa a disposizione dei clienti (presso gli uffici di FBS SPA siti in Milano, Ravenna e Bari) di specifiche guide concernenti l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie, tali da recepire ed illustrare la relativa normativa di più recente emanazione;
- il contenuto delle risposte fornite da FBS S.p.A. ai reclami, che dovrà indicare:
 - qualora il reclamo sia ritenuto fondato, le iniziative che FBS S.p.A. si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
 - qualora il reclamo sia ritenuto infondato, un'illustrazione chiara e completa delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la





possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie;

- qualora l'esame del reclamo richieda prevedibilmente tempi che non consentono una risposta esaustiva nei termini fissati dalla normativa applicabile, la presa in carico del reclamo ed i tempi, ragionevolmente contenuti, previsti per la risposta.

FBS S.p.A. comunica alla Banca d'Italia l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami, indicando il riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

4. L' Ufficio Reclami: requisiti e formazione dei componenti

Il personale preposto alla gestione dei reclami:

- possiede una specifica formazione giuridica nel settore della gestione e recupero dei crediti ipotecari e chirografari, che, tra l'altro, consente allo stesso di individuare i problemi sollevati dal reclamante, comprenderne gli elementi di connessione con le attività svolte da altre funzioni aziendali, individuare soluzioni coerenti con il quadro normativo vigente - tenendo conto degli orientamenti normativi/regolamentari dell'Autorità di Vigilanza, di quelli ricavabili dalle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario nonché della giurisprudenza in materia - e di redigere risposte esaustive e concrete proposte da rivolgere al reclamante.

- si mantiene costantemente aggiornamento dello stesso in relazione agli orientamenti normativi/regolamentari espressi dai preposti Organi ed Autorità di Vigilanza nonché in merito agli orientamenti seguiti dall' Arbitro Bancario Finanziario (attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario) nonché in relazione alla giurisprudenza di legittimità in materia;

- è posto in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle Unità Organizzative preposte alla gestione dei crediti, al fine di assicurare la terzietà di analisi e di giudizio degli argomenti oggetto di lamentela da parte del cliente;



5. Interazione fra la Unità Organizzativa incaricata di trattare i reclami e le altre Unità Organizzative e Funzioni Aziendali

FBS S.p.A. ritiene che il coinvolgimento nella gestione dei reclami della struttura gestionale costituisca il presupposto per l'assunzione di decisioni equilibrate e informate, che tengano conto del rapporto con il singolo reclamante. Tale coinvolgimento è attuato secondo modalità compatibili con la tempestiva trattazione del singolo reclamo e trova un adeguato supporto nell'ambito dei sistemi informativi utilizzati; le modalità di interazione con le Unità organizzative facenti parte della struttura gestionale di FBS S.p.A. sono descritte nella Procedura per la Gestione dei reclami, allegata alla presente Policy.

6. Organizzazione dell'Ufficio Reclami

Con Ordine di Servizio del 16 settembre 2009 è stato istituito l'Ufficio Reclami di FBS SPA ed è stata nominata responsabile di tale ufficio l'avv. Chiara Mariotti, coadiuvata dal dott. Maurizio Marino (problematiche UIF/CR), dal dott. Filippo Berardi, (supporto presso la filiale di Ravenna), dall'avv. Enzo Mannarini (supporto presso la filiale di Bari) e con la supervisione del dott. Giorgio Fedocci (Dirigente).

Il personale preposto alla gestione dei reclami:

- ha una specifica formazione giuridica nel settore della gestione e recupero dei crediti ipotecari e chirografari; detto personale, soprattutto nella fase di avvio dell'Ufficio Reclami di FBS S.p.A., ha partecipato a convegni organizzati da associazioni di intermediari sul tema reclami ed Arbitro Bancario Finanziario;
- è posto in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle Unità Organizzative preposte alla gestione dei crediti, al fine di assicurare la terzietà di analisi e di giudizio degli argomenti oggetto di lamentela da parte del cliente;

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized, cursive letter 'R' followed by a horizontal line.



- si mantiene costantemente aggiornato in merito agli orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario anche grazie alle periodiche comunicazioni e-mail inviate dal Conciliatore Bancario.

7. Reportistica dei reclami trattati

7.1 Obblighi di comunicazione

➤ L'Ufficio Reclami:

- predispone annualmente un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che trasmette alla U.O. Servizi Informativi e Reporting per la pubblicazione sul sito internet di FBS S.p.A.;

- provvede a valutare i motivi di fondo, comuni ad eventuale molteplicità di reclami, ed a fornire conseguentemente tempestiva informativa alle competenti Strutture aziendali al fine di ricercare appropriate misure correttive;

- invia flussi informativi di sintesi, con cadenza di norma semestrale alla Funzione Compliance ed alla Funzione di Internal Audit, al fine di segnalare eventuali criticità riscontrate nell'operatività aziendale e suggerire soluzioni appropriate per mitigare i rischi reputazionali e legali di FBS S.p.A..

➤ La U.O. Servizi Informativi e Reporting pubblica annualmente sul sito internet di FBS SPA il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami predisposto dall'Ufficio Reclami.

➤ La Funzione Compliance riferisce annualmente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, con una apposita relazione, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate;

8. Controlli

8.1 Controlli di primo livello

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that begins with a large, looping initial letter.



I controlli di linea sulla gestione dei reclami vengono svolti dalla struttura gestionale, in relazione alla pratica interessata dal reclamo, attraverso l'inserimento nella procedura informatica fruibile dalla struttura stessa, di apposito "blocco" al fine di impedire il passaggio a una fase successiva se non risulta completata la fase di risoluzione del reclamo e di mantenere monitorata la gestione dello stesso.

8.2 Controlli di secondo livello

Hanno il compito di verificare, con riferimento ai reclami, che le procedure interne siano adeguate a prevenire il rischio di non conformità.

8.2.1 Controlli di Compliance

La Funzione Compliance:

- effettua con periodicità almeno annuale una verifica sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate;
- verifica, in particolare, la qualità delle risposte fornite ai reclamanti, le quali devono almeno contenere, le iniziative che FBS S.p.A. si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate, qualora il reclamo sia ritenuto fondato, mentre, se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto e le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie;
- verifica se la risposta fornita è coerente con gli orientamenti già espressi da FBS S.p.A. e/o dall'ABF su problematiche simili o fattispecie analoghe, al fine di assicurare uniformità di trattamento;
- è tenuta a verificare la corretta registrazione dei reclami pervenuti e, qualora ritenuti fondati, della loro chiusura amministrativa;
- predispone e presenta annualmente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, una apposita relazione che illustri l'esito di tali verifiche nonché la situazione complessiva dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente, tenendo conto, oltre che del numero degli stessi, anche degli elementi utili per identificare i fenomeni sottostanti e le connesse criticità;

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized, cursive letter 'A' followed by a long, sweeping horizontal stroke that curves upwards at the end.



- qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, descrive nella relazione stessa le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione;
- verifica la previsione di idonei corsi di formazione e aggiornamento per il personale preposto alla gestione dei reclami e la loro effettiva fruizione.

8.3 Controlli di terzo livello

Sono finalizzati alla valutazione e verifica periodica della completezza, della funzionalità e dell'adeguatezza del sistema dei controlli interni; l'attività è condotta da strutture diverse da quelle produttive e di controllo di 2° livello.

8.3.1 Controlli dell'Internal Audit

La Funzione di Internal Audit:

- tiene in considerazione, nella programmazione e nello svolgimento delle proprie attività di controllo, i rischi che possono derivare da un processo di gestione dei reclami inadeguato e/o non correttamente implementato da parte delle strutture incaricate;
- esamina i reclami ricevuti, in quanto gli stessi possono rappresentare potenziali segnali di criticità dei singoli processi verificati.

9. Informativa alla Clientela

FBS S.p.A., consapevole della opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i reclami da essa presentati saranno esaminati, provvede a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima del sistema di cui alla presente Policy. Il cliente viene altresì informato circa l'esistenza, le forme e le modalità per attivare i vigenti organismi di tutela stragiudiziale qualora non si reputi soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo presentato.





In ordine a quanto esposto sopra, FBS S.p.A. pone a disposizione della Clientela, nelle proprie dipendenze (mediante la pubblicazione sui totem) e attraverso il proprio sito Internet, la seguente documentazione: Procedura interna per la gestione dei reclami; Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario; Regolamento dell'organo decidente dell'Arbitro Bancario Finanziario; Regolamento della Mediazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario; Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami.

10. Autorità di Vigilanza - Regime sanzionatorio

In materia di trasparenza (Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in tema di trasparenza e correttezza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, sezione X), la Banca d'Italia al fine di verificare il rispetto delle disposizioni può acquisire informazioni, atti e documenti oltreché svolgere ispezioni presso gli uffici della società, comminando sanzioni amministrative pecuniarie in caso d'inosservanza degli obblighi di pubblicità, ovvero la sospensione dell'operatività per un periodo non superiore ai trenta giorni qualora la predetta condizione ricorra ripetutamente.

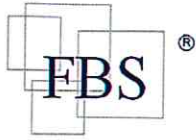
La presente Policy e la allegata Procedura sono disponibili presso il sito internet di FBS S.p.A. e presso la sede e le filiali di FBS S.p.A. di seguito indicate:

Sede legale: Via Senato 6, 20121 Milano, tel. 02 76000336 - fax 02 76006265

Filiale di Ravenna: Via Mazzini 49, 48121 Ravenna, tel. 0544 428001 – fax 0544 423031

Filiale di Bari: Via Dante Alighieri 60, 70121 Bari, tel. 080 5227490 – fax 080 5222020

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive 'M' followed by a long, sweeping horizontal stroke that extends to the right.



Allegato alla Policy per la Gestione dei Reclami

PROCEDURA INTERNA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive letter 'A' followed by a long, sweeping underline.



INDICE

- 1. Definizione di reclamo**
- 2. Requisiti del reclamo**
- 3. Modalità di invio del reclamo**
- 4. Contenuti minimi del reclamo**
- 5. Canali interni di ricezione del reclamo**
- 6. Attività di gestione del reclamo**
- 7. Obbligo di risposte esaustive di riscontro al reclamo**
- 8. Sistemi di risoluzione delle controversie**
 - 8.1 Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**
 - 8.1.1 Condizioni per proporre ricorso all'ABF**
 - 8.1.2 Controdeduzioni dell'Intermediario**
 - 8.1.3 Accoglimento del ricorso - Contributo alle spese della procedura da parte dell'Intermediario**
 - 8.1.4 Inadempimento dell'Intermediario**
 - 8.1.5 Articolazione territoriale dell'Arbitro Bancario Finanziario**
 - 8.2 Mediazione civile di cui all'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28 e successive modifiche e integrazioni.**



1. Definizione di “Reclamo”

La normativa applicabile definisce “reclamo”: *ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all’intermediario un suo comportamento o un’omissione.*

2. Requisiti del reclamo:

- presentato in forma scritta;
- pervenuto da un cliente chiaramente identificabile: pertanto non è qualificabile reclamo quanto ricevuto in forma anonima o non chiaramente identificabile.

3. Modalità di invio del reclamo:

- posta ordinaria/raccomandata, con busta affrancata e indirizzata a Ufficio Reclami presso FBS S.p.A., via Senato 6, 20121 Milano;
- posta elettronica, all’indirizzo e.mail: ufficioreclami@fbs.it;
- posta elettronica certificata, all’indirizzo pec: fbsspa@legalmail.it;
- fax al numero: 0276006265.

4. Contenuti minimi del reclamo:

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

- dati identificativi del cliente (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio);
- estremi identificativi del rapporto (conto corrente, apertura di credito, finanziamento, etc);
- recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- una esposizione chiara dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

5. Canali interni di ricezione del reclamo:

a) al fine di dare idonea pubblicità all’Ufficio Reclami, sulla carta intestata della Società è stato indicato l’indirizzo mail dell’Ufficio Reclami (ufficioreclami@fbs.it) a cui i clienti possono inviare (in alternativa all’invio per posta ordinaria) le relative comunicazioni.





Tale canale di comunicazione alternativo sarà parimenti utilizzato dall'Intermediario ai fini delle relative risposte. Non è previsto alcun costo specifico a carico del cliente per l'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

- b) il reclamo perviene direttamente dal Cliente alla struttura di gestione (es. Team Leader). In tal caso, esso è prontamente trasmesso all'Ufficio Reclami in conformità a quanto di seguito specificato;
- c) il reclamo perviene direttamente al gestore: il reclamo deve essere prontamente segnalato al Team Leader il quale provvederà ad inoltrarlo direttamente all'Ufficio Reclami.

6. Attività di gestione del reclamo

All'Ufficio Reclami compete la tenuta del Registro Informatico dei Reclami.

Pervenuto il reclamo, l'Ufficio Reclami:

- a) inserisce nella apposita sezione prevista all'interno del sistema informatico gestionale: (i) i dati del reclamante; (ii) il numero della pratica; (iii) la data di ricezione e la data di presa in carico del reclamo; (iv) i motivi del reclamo; il numero di NDG del reclamante;
- b) fornisce tempestiva informativa al Team Leader in ordine al reclamo, qualora questo non sia pervenuto tramite la struttura gestionale e richiede al Team Leader un resoconto sulla gestione della pratica corredato della relativa documentazione;
- c) nel caso il reclamo pervenuto richieda un di semplice evasione legato alla gestione della ordinaria corrispondenza con il Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: richiesta d'informazioni su credito/ cessione/ trasmissione di documentazione, ecc.) può demandare al Team Leader la cura della relativa evasione con richiesta di trasmetterne copia all'Ufficio Reclami,;
- d) conclusa l'istruttoria del reclamo, invia il riscontro entro 30 giorni dalla ricezione;
- e) archivia la documentazione inerente il reclamo evaso;
- f) inserisce le informazioni relative all'esito della gestione del reclamo nella apposita sezione prevista all'interno del sistema informatico gestionale:



- in caso di reclamo fondato, con l'attivazione dell'apposita casella "Reclamo Accolto" e l'inserimento dei motivi dell'accoglimento;
- in caso di reclamo non fondato, con l'attivazione dell'apposita casella "Reclamo Non Accolto" e l'inserimento dei motivi del mancato accoglimento.

g) fornisce eventuali indicazioni al Team Leader in merito alla prosecuzione del rapporto.

7. Obbligo di risposte esaustive di riscontro al reclamo

L'Ufficio Reclami valuta il reclamo anche alla luce degli orientamenti normativi/regolamentari espressi dai preposti Organi ed Autorità di Vigilanza nonché dall'Arbitro Bancario Finanziario, considerando le soluzioni adottate in casi analoghi, nonché alla luce della giurisprudenza di legittimità in materia.

Il contenuto delle risposte fornite da FBS S.p.A. ai reclami, deve indicare:

- qualora il reclamo sia ritenuto fondato, le iniziative che FBS S.p.A. si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- qualora il reclamo sia ritenuto infondato, un'illustrazione chiara e completa delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie;
- qualora l'esame del reclamo richieda prevedibilmente tempi che non consentono una risposta esaustiva nei termini fissati dalla normativa applicabile, la presa in carico del reclamo ed i tempi, ragionevolmente contenuti, previsti per la risposta.

8. Sistemi di risoluzione delle controversie

Laddove le soluzioni individuate da FBS S.p.A. non soddisfino completamente il cliente, è ammesso il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che operano in modo alternativo rispetto all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio; la presentazione di un reclamo costituisce condizione preliminare e necessaria per adire i sistemi stessi.

FBS aderisce ai sistemi di risoluzione delle controversie di seguito indicati.

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized, cursive letter 'P' followed by a horizontal flourish.



8.1 Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Ai sensi delle disposizioni di Banca d'Italia del 18 giugno 2009 sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (sezione VI, paragrafi 2-5) e successivi aggiornamenti e del Provvedimento emanato dalla Banca d'Italia il 2 novembre 2016 (Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari), i clienti, al fine di accedere alla procedura stragiudiziale, devono previamente presentare un reclamo all'Ufficio Reclami dell'Intermediario. Nel caso in cui non siano soddisfatti della risposta fornita dall'Intermediario o nel caso in cui non abbiano ricevuto risposta entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo da parte dell'Ufficio Reclami, potranno presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

8.1.1 Condizioni per proporre ricorso all'ABF

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

- Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora 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. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo;
- se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro;
- sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario;

A handwritten signature in black ink, located in the bottom left corner of the page.



- sono parimenti escluse le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati (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);
- non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'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; anche in questi casi, resta fermo l'ambito della cognizione dell'ABF definito dalle presenti disposizioni. L'ABF non può conoscere controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione;
- non possono altresì essere proposti ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito;
- Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso – fermo restando quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 – il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi di cui alla sezione VI, paragrafo 1.

8.1.2 Controdeduzioni dell'Intermediario

Entro 30 giorni dalla ricezione, l'intermediario trasmette alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo.

Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine di 30 giorni, alla

A small, handwritten mark or signature in the bottom left corner of the page, consisting of a few loops and a horizontal line.



predetta associazione, che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica.

8.1.3 Accoglimento del ricorso - Contributo alle spese della procedura da parte dell'Intermediario

Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per contributo alle spese della procedura; il ricorso deve essere corredato, a pena di irricevibilità, dalla documentazione attestante l'avvenuto pagamento.

Il collegio, qualora accolga il ricorso in tutto o in parte, prevede che l'intermediario:

- a) rimborsi al ricorrente il contributo versato;
- b) versi un importo pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura. La Banca d'Italia può rivedere la misura di detti importi alla luce dell'esperienza applicativa dell'Arbitro Bancario Finanziario. Il versamento dei contributi alle spese della procedura è effettuato secondo modalità pubblicate sul sito internet dell'ABF.

L'inosservanza da parte dell'intermediario delle previsioni di cui alle lettere a) e b) costituisce inadempimento alla decisione del collegio.

8.1.4 Inadempimento dell'Intermediario

Entro il termine fissato per l'adempimento l'intermediario comunica alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del collegio. Gli intermediari che aderiscono alle associazioni degli intermediari possono effettuare la comunicazione per il loro tramite.

Qualora risulti l'inadempimento dell'intermediario e nei casi dubbi, la segreteria tecnica ne informa il collegio; ove quest'ultimo accerti l'inadempimento, ne viene data notizia secondo le modalità stabilite dal presente paragrafo.

Viene resa pubblica, altresì, la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario.



Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, ad esempio, l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta che abbiano reso impossibile una pronuncia sul merito della controversia, o il mancato versamento dei contributi previsti.

La notizia dell'inadempienza dell'intermediario o della sua mancata cooperazione è pubblicata sul sito internet dell'ABF e, a cura e spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Nel caso in cui sia stata comunicata la sottoposizione della controversia all'Autorità giudiziaria, ne viene fatta menzione in sede di pubblicazione.

Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento del citato sistema di risoluzione delle controversie è possibile avvalersi del sito internet dell' **Arbitro Bancario Finanziario**: www.arbitrobancariofinanziario.it

8.1.5 Articolazione territoriale dell'Arbitro Bancario Finanziario

Ai sensi del Provvedimento emanato dalla Banca d'Italia il 2 novembre 2016 – “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”, i Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario sono così distribuiti territorialmente:

- Collegio di Milano: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lombardia, Veneto, Friuli – Venezia Giulia e Trentino Alto Adige;
- Collegio di Torino: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta;
- Collegio di Bologna: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Emilia Romagna e Toscana;
- Collegio di Roma: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lazio, Umbria, Marche, Abruzzo e per quelli avente domicilio in uno Stato estero;
- Collegio di Napoli: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Campania e Molise;



- Collegio di Bari: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Puglia, Basilicata e Calabria;
- Collegio di Palermo: competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Sicilia e Sardegna.

Sul sito internet di FBS è possibile scaricare in formato pdf la Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario, nel quale è disciplinato il funzionamento del sistema di risoluzione delle controversie specificando i casi in cui è possibile proporre ricorso e le modalità da seguire.

8.2 Mediazione civile di cui all'art. 5 del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28 e successive modifiche e integrazioni.

FBS S.p.A. aderisce all'Organismo di Conciliazione Bancaria, costituito dall'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, fermo restando, previo accordo tra le parti, l'accesso ad Organismi di Mediazione diversi, purché iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero della Giustizia e precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.

Per ottenere ulteriori informazioni circa il funzionamento del citato sistema di risoluzione delle controversie è possibile avvalersi:

- del sito internet del **Conciliatore Bancario Finanziario**

Sito internet: www.conciliatorebancario.it

e del seguente recapito::

Conciliatore Bancario Finanziario

Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma

Telefono: 06 674821; Fax: 06 67482250

E-mail: associazione@conciliatorebancario.it

Sul sito internet di FBS è possibile scaricare in formato pdf il Regolamento di procedura per la mediazione del Conciliatore Bancario Finanziario, nel quale è



disciplinato il funzionamento di tale sistema stragiudiziale delle controversie e viene illustrata la relativa procedura.

A handwritten signature in black ink, located in the bottom left corner of the page. The signature is stylized and appears to be a cursive name.