

REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI DELLE BANCHE DI CREDITO COOPERATIVO

Premesso

- che con circolare n. 3 del 1° febbraio 1993 e successive modifiche l'ABI ha diffuso presso le banche, ai fini della loro accettazione, un accordo diretto all'istituzione di un Ufficio centralizzato dell'Ombudsman;
- che, ai sensi dei Regolamenti applicativi di detto accordo, è prevista la costituzione, presso le singole banche, di un Ufficio Reclami aziendale, con preposto un responsabile, al quale i reclami della clientela debbono essere diretti, prima del ricorso all'Ombudsman;
- che per le banche con meno di tre sportelli i predetti regolamenti prevedono che tale Ufficio Reclami sia costituito dalla Segreteria della Presidenza o della Direzione e che ad esso sia preposto, a seconda dei casi, il Presidente o il Direttore;
- che le Banche di Credito Cooperativo - Casse Rurali ed Artigiane intendono dare al funzionamento di detto Ufficio Reclami una organizzazione articolata, mediante il ricorso alla collaborazione delle strutture di categoria;

TUTTO CIO' PREMESSO

Tra le strutture della categoria è stato convenuto di disciplinare come segue il funzionamento dell'Ufficio Reclami di cui ai Regolamenti ABI.

Art. 1

Le Banche di Credito Cooperativo - Casse Rurali ed Artigiane aderenti all'accordo proposto dall'ABI con la citata nota del 1° febbraio 1993 e successive modifiche, provvederanno alla costituzione di un Ufficio Reclami aziendale, secondo le previsioni dei Regolamenti allegati all'accordo medesimo, proponendovi il Presidente o il Direttore.

Art. 2

I reclami, indirizzati dalla clientela all'Ufficio Reclami così costituito, saranno prontamente, e comunque entro il termine di 7 giorni dal loro ricevimento, trasmessi dal responsabile preposto all'Ufficio alla Federazione territoriale competente, unitamente a tutta la documentazione necessaria per l'esame del reclamo medesimo.

L'eventuale documentazione aggiuntiva o gli ulteriori chiarimenti che venissero richiesti dalla Federazione saranno forniti dalla banca nel più breve tempo possibile, anche mediante accesso diretto di esponenti della Federazione stessa presso la banca interessata.

Art. 3

La Federazione provvederà all'esame dei singoli reclami, acquisendo tutta la documentazione e gli elementi ritenuti a tal fine necessari, e a trasmettere, mediante apposita relazione scritta per ciascun reclamo presentato, il proprio giudizio.

Nel caso in cui la Federazione ritenesse fondato il reclamo, essa provvederà altresì a dare indicazioni specifiche alla banca sulle iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza del cliente.

Art. 4

La relazione di cui all'articolo precedente dovrà essere trasmessa dalla Federazione alla banca interessata almeno 7 giorni prima della scadenza dei termini fissati dai Regolamenti ABI entro cui la banca medesima deve provvedere al riscontro al cliente.

Art. 5

La banca è tenuta a collaborare con prontezza e disponibilità con la Federazione ai fini dell'espletamento delle attività di cui al presente Regolamento ed è altresì tenuta a conformarsi al giudizio espresso dalla Federazione in merito ai singoli reclami ad essa inoltrati.

Art. 6

La banca, consapevole della opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i reclami da essa presentati saranno esaminati, provvederà a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima del sistema di cui al presente Regolamento e della circostanza che esso è adottato a livello nazionale dalle Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali ed Artigiane.