



GUIDA AI RECLAMI

Aggiornamento dicembre 2020

L'importanza della gestione delle relazioni con la Clientela in Solution Bank S.p.A.

Solution Bank S.p.a. è una banca tradizionale che offre al Cliente privato i prodotti bancari tradizionali, tra cui la gestione patrimoniale, la possibilità di ottenere prestiti e mutui e l'opportunità di poter investire.

Solution Bank S.p.a. è diventata anche un'agile e specializzata "corporate & investment bank" perché offre alle imprese locali e nazionali - oltre ai prodotti di credito ordinario - sostegno di credito concesso in situazioni complesse e di ristrutturazione.

Solution Bank S.p.a. sta altresì diventando una realtà internazionale con soluzioni specialistiche e innovative, sia per il business che per i privati.

Solution Bank S.p.a. presta la massima attenzione al mantenimento di relazioni corrette e trasparenti con la propria Clientela adottando efficienti processi organizzativi poiché reputa essenziale la completa soddisfazione della Clientela finalizzata a consolidare il rapporto di fiducia con la Banca.

Tenuto conto dell'elevato numero di operazioni che ogni giorno ci troviamo a realizzare è possibile che, nonostante l'impegno profuso, in taluni casi, le aspettative del Cliente possano essere disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di aver ricevuto un servizio non adeguato agli standard desiderati.

Diviene fondamentale, a tutela anche del profilo reputazionale della Banca, non solo risolvere le eventuali problematiche che possono inevitabilmente sorgere nell'ambito dell'ordinaria attività e delle relazioni con la Clientela, ma anche e soprattutto comprendere e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, andando ad adottare le misure organizzative necessarie affinché problematiche similari non si ripresentino.

Finalità della Guida ai Reclami

La Guida ai reclami mira a fornire un vademecum pratico e chiaro sulle concrete modalità a disposizione della Clientela per dirimere – auspicabilmente in via bonaria e nell'ambito di una reciproca e piena soddisfazione - eventuali disguidi o controversie.

L'approccio adottato dalla Banca è infatti "sostanziale" e non ricondotto all'osservanza dei soli adempimenti "formali" declinati dalle norme in materia di trasparenza (ad es. informativa precontrattuale, documento di sintesi, fogli informativi, ISC).

Cosa fare se si vuole reclamare

- a) La Filiale presso cui sono incardinati i rapporti è il "primo referente" del Cliente a cui è opportuno rivolgersi al fine segnalare eventuali doglianze proprio in virtù della conoscenza e del rapporto fiduciario consolidato nel tempo.
- b) E' tuttavia possibile che non si riesca a trovare una soluzione soddisfacente e che il Cliente, valutato il permanere dei motivi di doglianza e reputando di aver diritto a una positiva soluzione nei termini dallo stesso prospettati, ritenga necessario presentare un reclamo in forma scritta (è possibile reperire il modulo dal sito internet della Banca nella sezione reclami <https://solution.bank/wp-content/uploads/2020/06/Modulo-presentazione-reclami.pdf> o, in alternativa, richiederlo in Filiale), attraverso una delle seguenti modalità:
 - ✓ Posta Ordinaria (meglio se raccomandata con ricevuta di ritorno) indirizzata a: Solution Bank S.p.A. – Ufficio Reclami – Corso della Repubblica n. 126 – 47121 Forlì (FC);
 - ✓ Posta elettronica: reclami@solution.bank;
 - ✓ Fax al numero: +39.0543.811118

- ✓ Consegna a mano presso una Filiale di Solution Bank S.p.A.;
- ✓ PEC: legale@pec.solution.bank;

sempre inoltrando le proprie doglianze all'Attenzione dell'Ufficio Reclami.

Il reclamo, di norma, deve presentare i seguenti contenuti:

- ✓ Dati identificativi del Cliente (se persona fisica: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio; se persona giuridica: denominazione, partita iva, sede legale);
- ✓ Recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- ✓ Descrizione chiara del motivo di contestazione e del prodotto/servizio a cui il reclamo fa riferimento;
- ✓ Eventuale documentazione ritenuta utile a supporto dei fatti oggetto della contestazione.

Gestione del reclamo e tempi di risposta

L'Ufficio Reclami, ricevuto il reclamo, ha il dovere di prendere in carico la problematica e di avviare tempestivamente l'istruttoria coinvolgendo, se del caso, altre strutture interne al fine anche di acquisire la necessaria documentazione di supporto.

Per prima cosa, l'Ufficio Reclami fornisce riscontro scritto al Cliente confermando l'avvenuta ricezione del reclamo e l'avvio dell'istruttoria, rappresentando le modalità e le tempistiche di evasione e in particolare, dopo aver ricevuto la documentazione e le eventuali informazioni dagli altri Uffici o dalla Filiale interessata, predispone una lettera di risposta al Cliente entro:

- 60 giorni per i reclami riguardanti la prestazione di servizi di investimento e accessori (es. strumenti finanziari);
- 60 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari (es. conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.);
- 15 giornate operative per i reclami in materia di servizi di pagamento;
- 45 giorni per i reclami aventi ad oggetto l'intermediazione assicurativa.

Risposta da rendere al Cliente

La risposta verrà trasmessa al Cliente privilegiando lo stesso canale con cui il reclamo è pervenuto alla Banca e fornirà chiare motivazioni circa l'esito del reclamo e in particolare:

- Se il reclamo è ritenuto fondato le misure e le azioni che la Banca intende intraprendere, nonché i relativi tempi di attuazione, al fine di ottenere la condivisione del Cliente reclamante;
- Se il reclamo è ritenuto infondato le ragioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia.

In caso di risposta non soddisfacente

Nel caso in cui il Cliente non ottenga soddisfazione dall'esito del reclamo oppure non riceva risposta entro i termini di legge, può, alternativamente, adire diversi interlocutori per tentare comunque di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione.

Gli organi a cui rivolgersi sono diversi, a seconda dell'oggetto del reclamo.

Reclami relativi a servizi bancari - finanziari

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

I reclami aventi ad oggetto servizi bancari – finanziari possono essere presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che è un organismo indipendente e imparziale, istituito presso la Banca d'Italia e suddiviso in sette Collegi (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo), avente come finalità la risoluzione stragiudiziale delle controversie sollevate dai Clienti.

Prima di rivolgersi all'ABF, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio Reclami della Banca e, nel caso in cui non riceva risposta nei termini definiti dalla legge o non sia soddisfatto della risposta può presentare ricorso all'ABF.

CONDIZIONI PER RIVOLGERSI ALL'ABF	<p>Ci si può rivolgere all'ABF:</p> <ol style="list-style-type: none">1. se l'operazione o il comportamento contestato non è anteriore al 1.1.2009 (a partire dal 1° ottobre 2022 se il fatto contestato è anteriore al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso);2. per richieste di rimborso contenute entro i 200.000 euro;3. senza limiti di importo qualora si chieda soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (es. se si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza o problematiche organizzative od omesse comunicazioni ecc.);4. se non sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca;5. se non si è già sottoposta la controversia all'Autorità Giudiziaria oppure se si è in attesa di una decisione arbitrale o si è già intrapreso un tentativo di conciliazione.
A CHI RIVOLGERSI	<p>ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Milano Via Cordusio, 5 - 20123 Milano Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Torino Via Arsenale, 8 - 10121 Torino Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Bologna Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Roma Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Napoli Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Bari Corso Cavour, 4 - 70121 Bari Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Palermo Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65</p> <p>La modulistica per presentare ricorso, le condizioni ed i costi del servizio sono reperibili sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it</p>

ESITO DELLA PROCEDURA	La decisione viene resa dal Collegio entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni. La decisione e le motivazioni che hanno spinto l'Organo a tale decisione vengono comunicate dalla Segreteria tecnica alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia.
SPESE PER LE PARTI	La procedura è gratuita per i Clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro. Se il Collegio accoglie, in tutto o in parte, il ricorso, la Banca dovrà rimborsare al Cliente – ricorrendone i presupposti – i 20 euro e versare all'ABF il contributo dovuto per il rimborso delle spese della procedura.

La Banca, in caso di ricorso accolto in tutto o in parte, è tenuta ad adempiere alla decisione, per non incorrere in obblighi di pubblicità dell'inadempimento.

Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento (es. organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore BancarioFinanziario).

BANCA D'ITALIA

Il cliente può rivolgersi anche alla Banca d'Italia presentando un esposto gratuitamente e senza l'assistenza di un legale.

La presentazione di un esposto alla Banca d'Italia consente al cliente di segnalare:

- comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari;
- irregolarità nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi (CR) o nella Centrale di allarme interbancaria (CAI).

L'esposto deve contenere una lamentela specifica, sia che riguardi un presunto comportamento irregolare o scorretto nell'erogazione di un prodotto o servizio da parte di un intermediario, sia che si riferisca ad una possibile segnalazione non corretta alla CR o alla CAI.

Per presentare un esposto è necessario:

- identificarsi alternativamente mediante: SPID, firma elettronica certificata, invio di una copia leggibile di un documento di identità valido o uso di una casella di posta elettronica certificata (PEC); in quest'ultimo caso, se l'esposto riguarda l'irregolarità nelle informazioni registrate in CR o CAI, è comunque necessario allegare una copia leggibile di un documento di identità valido;
- indicare l'intermediario o gli intermediari coinvolti, se conosciuti;
- ricostruire in modo sintetico e chiaro il motivo della lamentela.

La Banca d'Italia non considera esposti le richieste di dati, informazioni e consulenza, i quesiti normativi nonché le richieste che non contengono l'indicazione del presunto comportamento scorretto dell'intermediario.

Per presentare un esposto alla Banca d'Italia è possibile utilizzare:

- piattaforma "Servizi online", selezionando il box "Presenta un esposto", che guida il cliente nella presentazione dell'esposto in modo semplice e gratuito.

- e-mail da casella PEC o convenzionale;
- posta ordinaria;
- fax;
- consegna a mano presso una delle Filiali della Banca d'Italia che offrono tale servizio.

Con la piattaforma "Servizi online" l'esposto è inviato direttamente alla Filiale della Banca d'Italia competente. Negli altri casi l'esposto deve essere presentato o inviato alla Filiale della Banca d'Italia insediata nel territorio dove l'intermediario ha la direzione generale. Per sapere dove è collocata la direzione generale dell'intermediario, si possono consultare gli albi e gli elenchi degli intermediari vigilati.

Le strutture della Banca d'Italia responsabili per il coordinamento della gestione degli esposti sono:

- **Servizio Tutela individuale dei clienti**, per gli esposti che riguardano comportamenti che il cliente ritiene irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari;
- **Servizio Strumenti e servizi di pagamento al dettaglio**, per gli esposti che riguardano le irregolarità nelle informazioni registrate in CAI;
- **Servizio Rilevazioni ed elaborazioni statistiche**, per gli esposti che riguardano le irregolarità nelle informazioni registrate in CR.

Indirizzi

Servizio Tutela individuale dei clienti

Via Milano 64, 00184 Roma

Casella di posta elettronica certificata (pec): tuc@pec.bancaditalia.it

Servizio Strumenti e servizi di pagamento al dettaglio

Via Nazionale 75, 00184 Roma

Casella di posta elettronica certificata (pec): ssd@pec.bancaditalia.it

Servizio Rilevazioni ed elaborazioni statistiche

Largo Guido Carli 1, 00044 Frascati

Casella di posta elettronica certificata (pec): res@pec.bancaditalia.it

Reclami relativi a servizi di investimento

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

I reclami che hanno ad oggetto prodotti finanziari o servizi ed attività di investimento e di gestione collettiva del risparmio possono essere presentati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie è un Giudice (organo collegiale) a cui possono rivolgersi i Clienti per risolvere le controversie con le Banche aventi ad oggetto operazioni relative ai servizi di investimento e alla gestione collettiva del risparmio.

Prima di rivolgersi all'ACF, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio Reclami della Banca.

Se non riceve risposta nei termini definiti dalla legge o non è soddisfatto della risposta, il Cliente può presentare ricorso all'ACF.

Il Cliente può rivolgersi a questo organo per decisioni di controversie, insorte fra i risparmiatori o gli altri investitori non professionali e le banche o gli altri intermediari finanziari, aventi ad oggetto la violazione di regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio (fondi comuni di investimento).

<p>CONDIZIONI PER RIVOLGERSI ALL'ACF</p>	<p>Il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie può essere proposto dall'investitore "retail":</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. entro dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro dodici mesi da tale data; 2. se la controversia è relativa alla violazione da parte della banca degli 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 (TUF) incluse le controversie transfrontaliere e quelle oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013; 3. se le richieste di risarcimento di danni sono conseguenza diretta ed immediata dell'inadempimento o della violazione dei predetti obblighi e aventi esclusivamente natura patrimoniale; 4. richieste di rimborso sino a euro 500.000; 5. se non si è già sottoposta la controversia all'Autorità Giudiziaria oppure se si è in attesa di una decisione arbitrale o si è già intrapreso un tentativo di conciliazione.
<p>A CHI RIVOLGERSI</p>	<p>Arbitro per le Controversie Finanziarie Via Giovanni Battista Martini, 3 d - 00198 Roma La presentazione del ricorso avviene online, attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it). Occorre registrarsi sul sito e, ottenute le credenziali, accedere all'area riservata e proporre il ricorso.</p>
<p>ESITO DELLA PROCEDURA</p>	<p>La decisione viene resa dal Collegio entro 90 giorni dal completamento del fascicolo. Il termine può essere prorogato dal Collegio prima della sua scadenza, previa comunicazione alle parti, per un periodo non superiore a 90 giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate. La decisione è comunicata alle parti dalla Segreteria per iscritto ovvero tramite strumenti informatici.</p>
<p>SPESE PER LE PARTI</p>	<p>La procedura è gratuita. Se il Collegio accoglie, in tutto o in parte, il ricorso, la Banca dovrà versare all'ACF il contributo dovuto per il rimborso delle spese della procedura.</p>

Il ricorso all'Arbitro non priva il Cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità Giudiziaria qualora non si ritenesse soddisfatto della decisione finale. La Banca, in caso di ricorso accolto in tutto o in parte, è tenuta ad adempiere alla decisione, per non incorrere in obblighi di pubblicità dell'inadempimento.

Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento (es. organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore BancarioFinanziario).

Reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa

ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI (IVASS)

Per reclami che hanno ad oggetto prodotti e servizi in materia di intermediazione assicurativa, il Cliente può rivolgersi all'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI (IVASS).

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico che opera per garantire l'adeguata protezione degli assicurati perseguendo la sana e prudente gestione delle imprese di assicurazione e riassicurazione e la loro trasparenza e correttezza nei confronti della clientela. L'Istituto persegue altresì la stabilità del sistema e dei mercati finanziari.

Prima di rivolgersi all'IVASS, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio reclami della Banca.

Se non riceve risposta nei termini definiti dalla legge, ossia 45 giorni dalla ricezione del reclamo, o non è soddisfatto della risposta, il Cliente può presentare reclamo all'IVASS; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it (<http://www.ivass.it>).

Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria ovvero ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, come previsto dal Regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 e dai provvedimenti successivi (es. organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it).

Procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione della controversia

Il Cliente ha, in ogni caso, facoltà di esperire un procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione, rivolgendosi:

Tipologia	ABF	ACF	Organismo di Mediazione iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia (ad es. Conciliatore BancarioFinanziario)
Controversie riguardanti servizi bancari – finanziari	✓		✓
Controversie riguardanti servizi di investimento		✓	✓
Controversie riguardanti l'attività di intermediazione assicurativa			✓

Il Cliente ha facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria solo dopo che, intrapreso il procedimento di mediazione in una delle forme di cui sopra, la controversia non si sia risolta.

Il servizio di mediazione, offerto dagli organismi iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore BancarioFinanziario, è finalizzato alla conciliazione di controversie sia in materia di servizi

bancari e finanziari, sia in materia di servizi e attività di investimento, senza alcun limite di importo. È un modo stragiudiziale per tentare di risolvere una controversia tra il Cliente e la Banca, affidando ad una terza parte indipendente (il Mediatore), il compito di agevolare in tempi brevi il raggiungimento di un accordo, tramite uno o più incontri diretti a facilitare il confronto ed a trovare la soluzione del problema.

Il Mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare torto o ragione ad una parte o all'altra. L'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

Come sopra evidenziato, tra gli organismi di mediazione rientra il Conciliatore BancarioFinanziario, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure, 54, il quale si avvale di mediatori indipendenti, presenti anche nella provincia e nella regione in cui ha sede la Banca. Per maggiori informazioni, si invita alla consultazione del sito www.conciliatorebancario.it/conciliazione.