


| | |
|---|---|
| MOD. I/ 0028 versione 0005 02/11/2009 | GUIDA ALL'UFFICIO RECLAMI |
|  BANCO DO BRASIL MILANO - ROMA | BANCO DO BRASIL SA – Sede legale in Brasilia (Brasile) SEDE DI MILANO - P.zza Castello, 1 – 20121 Milano (MI) – Fondo di dotazione. € 12.911.422,48 i.v. Iscritta al Reg. Impr. di Milano – n. iscr. e C.F. 01763140157; REA di Milano 865473; P.I.V.A. 08168160151 Iscritta all'Albo delle banche – Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei depositi ROMA – Via Barberini, 29 – 00187 Roma (RM) |

Informazione e trasparenza, sono le due richieste fatte dalla società dei nostri giorni.

Ogni tipo di relazione, tra persone, tra aziende, tra persone e aziende, richiede un'intesa perfetta, quindi un accordo forte e stabile il quale dovrebbe sempre essere fondato sulla trasparenza e sulla correttezza delle informazioni e dei comportamenti. Ed è per soddisfare queste esigenze, che dal 1988, su richiesta degli stessi clienti, le banche italiane hanno promosso gli Accordi Interbancari sulla pubblicità e la trasparenza delle condizioni. Sono così iniziate, da parte di tutte le banche, le comunicazioni uniformi e con ben chiare le condizioni economiche praticate ai clienti con i noti cartelli esposti presso gli sportelli.

Oltre all'invio di estratti conto standardizzati.

Sul piano della tutela dei diritti dei clienti, si registrano anche importanti novità in caso di controversia. Per venire incontro a tale esigenza, per rendere più sereni, più corretti, più equi possibile i rapporti tra cliente e banca, il **BANCO DO BRASIL S.A.** ha aderito:

- 1) all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami della clientela;
- 2) al **Conciliatore BancarioFinanziario- Associazione** per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR e ;
- 3) all'**Arbitro Bancario Finanziario** (di seguito **ABF**).

Potrete pertanto proporre all'Ufficio reclami, con sede in Piazza Castello n° 1, 20121 Milano, i reclami che non sono stati direttamente risolti presso i nostri sportelli, mediante lettera:

- a) da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, oppure
- b) da consegnare allo sportello con il quale intrattenete il rapporto, il quale, in tale caso, rilascerà ricevuta, oppure
- c) al seguente indirizzo di posta elettronica: Milao@bb.com.br.

I reclami possono essere presentati anche utilizzando i moduli standardizzati messi a disposizione della clientela presso ogni filiale.

UFFICIO RECLAMI **(Come e quando rivolgersi all'Ufficio reclami)**

Sappia comunque il cliente che, come suo primo referente, per i suoi reclami, ha il personale di sportello della propria banca, per ottenere ogni giorno chiarimenti, informazioni e risposte a quesiti o a problemi che lo interessano.

E' solo dopo questa eventualità che il cliente, cittadino privato o impresa, non ritenendosi soddisfatto in parte o del tutto della soluzione prospettata al suo eventuale problema, può rivolgersi all'Ufficio reclami della propria banca.

Ogni banca ha istituito il proprio Ufficio reclami nel quale sono accolti i rilievi, di qualsiasi natura, presentati dai clienti.

Il cliente, a questo punto, può (alternativamente) scegliere fra due possibili strade:

- Scrivere una lettera circostanziata all'Ufficio reclami della sua banca, che dovrà contenere alcune informazioni essenziali.
- Compilare l'apposito modulo già predisposto dalla banca.

Sia la lettera sia il modulo potranno essere consegnati allo sportello della banca (il personale dovrà rilasciare la ricevuta) oppure spediti per raccomandata con avviso di ricevimento o all'indicato indirizzo di posta elettronica.

Se la controversia è di natura economica, nel caso in cui il reclamo e la richiesta siano ritenuti fondati, il cliente riceverà dalla banca una comunicazione scritta che indicherà anche i tempi tecnici entro i quali la banca stessa si impegna a risolvere il problema.

Ma esiste anche la possibilità che l'Ufficio reclami non abbia soddisfatto le attese del cliente.

Può, infatti, anche accadere che:

- l'Ufficio reclami ha accolto la richiesta, ma non proprio nei termini desiderati dal cliente;
- l'Ufficio reclami ha ricevuto il reclamo ma non ha risposto nonostante siano trascorsi 30 giorni dal ricevimento;
- l'Ufficio reclami ha accolto il reclamo pienamente, dando quindi ragione al cliente, ma poi non ha fatto più nulla e il problema sollevato non è stato risolto.

Ebbene di fronte a queste eventualità e in base alla vigente normativa il cliente ha la possibilità di rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF):** un sistema di risoluzione delle liti tra i clienti e le banche e gli altri intermediari che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari. È un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato. L'ABF è un organismo indipendente e imparziale che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto.

Per informazioni su questo sistema si può:

- consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it
- rivolgersi alla segreteria tecnica del Collegio di Roma dell'ABF
Via Venti Settembre 97/e
00187 - Roma
Tel. 06.4792.9235
- consultare la guida all'Arbitro Bancario Finanziario in formato pdf sul summenzionato sito internet o in formato cartaceo disponibile presso i nostri sportelli
- scrivere una *mail* all'indirizzo roma.sede.segtecnica@bancaditalia.it
- consultare l'opuscolo in formato pdf sul summenzionato sito internet oppure in formato cartaceo disponibile presso i nostri sportelli

- **Conciliatore Bancario Finanziario:** un sistema di risoluzione stragiudiziale che fornisce servizi di conciliazione e di arbitrato e che le banche hanno predisposto, come ulteriore tutela del cliente. Al suo interno opera l'Ombudsman-Giurì bancario per la decisione di controversie che non rientrano nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Ci si può rivolgere al Conciliatore:

- per **reclami relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari** nel caso in cui si scelga la conciliazione (procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia);
- per **reclami relativi ai servizi di investimento (ad es. compravendita di azioni, obbligazioni e operazioni in strumenti finanziari derivati)**. In questo caso ci si può rivolgere al Conciliatore Bancario Finanziario, nell'ambito del quale, oltre alla conciliazione, si può scegliere anche il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario.

Per informazioni su questi sistemi si può:

- consultare il sito www.conciliatorebancario.it
- rivolgersi alla Sede del Conciliatore Bancario Finanziario
Via delle Botteghe Oscure 54
00186 - Roma
Tel. 06.674.821
- scrivere una *mail* all'indirizzo associazione@conciliatorebancario.it