



AVVISO AL PUBBLICO

UFFICIO RECLAMI, ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO, OMBUDSMAN-GIURI' BANCARIO E CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO

UFFICIO RECLAMI

Si informa la Clientela che questa Banca aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giuri Bancario sottoscritto in sede di Associazione "Conciliatore BancarioFinanziario" e all'Arbitro Bancario Finanziario nel quadro di una serie di iniziative volte a migliorare il grado di informazione ed il livello di tutela della Clientela nell'ambito dei rapporti che la stessa intrattiene con gli enti creditizi.

Di conseguenza presso la Banca opera un **Ufficio Reclami** per l'esame dei reclami presentati da tutta la Clientela per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti ed aventi ad oggetto rilievi circa il modo in cui sono stati gestiti operazioni e/o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

I Clienti interessati potranno proporre al predetto Ufficio, il cui indirizzo è Banco di Lucca e del Tirreno S.p.A. - Ufficio Reclami - V.le A.Marti, 443 - 55100 - Lucca (LU), apposito reclamo, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o in via informatica alla casella reclami@bancodilucca.it, ovvero attraverso consegna allo sportello con cui vengono intrattenuti i rapporti, che ne rilascerà ricevuta.

L'Ufficio Reclami evaderà la richiesta entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo (90 giorni se il reclamo è relativo a servizi di investimento), dandone comunicazione scritta al Cliente, indicando anche i tempi tecnici entro i quali la Banca si impegna a provvedere alla sistemazione della questione ove il reclamo sia ritenuto fondato.

OMBUDSMAN-GIURI' BANCARIO

Si informa che è attivo - in sede di Conciliatore BancarioFinanziario - l'**Ombudsman-Giuri Bancario**, organismo collegiale composto da cinque membri che esprime giudizi sulle controversie insorte fra Banche e Clienti.

All'Ombudsman-Giuri Bancario possono rivolgersi i Clienti per controversie relative a rapporti tra la Banca e i Clienti aventi ad oggetto servizi di investimento purché:

- a) **il fatto oggetto della controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;**
- b) **non siano state già portate all'esame dell'Autorità Giudiziaria o di un collegio arbitrale;**
- c) **riguardino questioni quantificabili in un valore non superiore a 100.000 Euro;**
- d) **il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami della Banca ma:**
 - i) **la Banca non abbia fornito risposta nei tempi previsti;**
 - ii) **la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il Cliente;**
 - iii) **all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione dalla Banca, nei termini indicati;**
- e) **non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.**

In presenza delle citate condizioni, i Clienti interessati potranno rivolgere richiesta scritta indirizzata all'Ombudsman-Giuri Bancario, Via delle Botteghe Oscure 54, - 00186 Roma mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure utilizzando strumenti informatici, specificando il contenuto della controversia e fornendo ogni altra notizia utile.

La decisione dell'Ombudsman sarà resa entro 90 giorni dal ricevimento del reclamo e sarà vincolante per la Banca. Resta fermo in ogni caso il diritto della Clientela di investire della controversia un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

Ad eccezione delle spese per la corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami della Banca e all'Ombudsman-Giuri Bancario, tutte le procedure descritte sono gratuite.

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

E' un sistema stragiudiziale che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide - in pochi mesi - chi ha ragione e chi ha torto. La Banca d'Italia fornisce i mezzi per il suo funzionamento.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca. Le decisioni sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta, il suo inadempimento è reso pubblico.

Può decidere per tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, come ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali, fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro e senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.

Non può decidere controversie che riguardano servizi e attività di investimento quali la compravendita di azioni o obbligazioni, ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza del sistema di conciliazione e arbitrato della Consob. Non può inoltre decidere su controversie già all'esame di un giudice, di un arbitro o di un conciliatore o su controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine.

Per presentare il ricorso basta compilare un modulo, disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, in Banca d'Italia o presso gli intermediari e versare un contributo spese di 20 euro, che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto.

E' possibile consultare la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario presso le Filiali della Banca d'Italia e le dipendenze di banche e intermediari finanziari.



CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

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 sul sito internet del Conciliatore Bancario.

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 un'istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario – il cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario – versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: Via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186, ROMA. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al Conciliatore Bancario successivamente alla nomina del Conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità – che il Conciliatore Bancario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti – è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento.

Le procedure di conciliazione – che si concludono entro termini prestabiliti indicati nel regolamento – possono essere di due tipi:

- a) Previste dalla legge che ha riformato il processo societario (d.lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'Art. 1 del richiamato d.lgs. n. 5/2003 (in termini generici si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario ha costituito – ai sensi di legge – un "organismo di conciliazione" che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nel Registro di detti "organismi" tenuto dallo stesso Ministero.
Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale – una volta omologato dal Tribunale – ha valore di titolo esecutivo;
- b) Informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione – che non è assoggettata alle previsioni del d.lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici – si tenta di risolvere la controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto.

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale).

Sito internet del Conciliatore Bancario: www.conciliatorebancario.it.

OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO

Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento¹

(Entrato in vigore il 15 ottobre 2009)

Sezione I

Ambito di applicazione del Regolamento

Art. 1

1. Il presente Regolamento disciplina l'attività dell'Ombudsman - Giurì Bancario (di seguito denominato anche "Ombudsman"), sistema promosso dalle banche e dagli intermediari finanziari (di seguito denominati "intermediari") associati al Conciliatore BancarioFinanziario, per dirimere le controversie con la clientela aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati – ai sensi dell'art. 23, comma 4 del Testo unico della finanza – al titolo VI del Testo unico bancario e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato ai sensi dell'art. 128-bis del medesimo Testo unico bancario, che ha iniziato la propria operatività il 15 ottobre 2009 con la denominazione di Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Sezione II

Trattazione dei reclami da parte degli intermediari

Art. 2

1. I reclami della clientela degli intermediari sono trattati da apposite strutture organizzative comunque denominate in sede aziendale (struttura di seguito definita "Ufficio Reclami") istituite in conformità alle disposizioni relative ai reclami contenute nelle regolamentazioni emanate dalla Banca d'Italia.
2. I reclami della clientela debbono essere inviati all'intermediario per iscritto, per posta ordinaria o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio di ricevuta. Il responsabile dello sportello provvede all'immediato inoltro all'Ufficio Reclami.
3. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che gli intermediari mettono a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente; se presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal cliente.
4. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.
5. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione dell'intermediario devono essere indicati anche tempi e modi di attuazione della soluzione proposta.

Sezione III

Trattazione dei ricorsi da parte dell'Ombudsman-Giurì Bancario

Art. 3

1. L'invio del ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario comporta l'accettazione del presente Regolamento.

Art. 4

1. Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attivo un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giurì Bancario", con il compito di dirimere le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, con le modalità e nei limiti di cui agli articoli 7 e seguenti.
2. L'Ombudsman è composto da un Presidente, nominato dal Presidente del Consiglio di Stato, e da quattro componenti, nominati dal Conciliatore BancarioFinanziario, designati come segue:
 - uno dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del medesimo decreto legislativo;
 - uno da almeno tre delle seguenti associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato);
 - uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine degli avvocati;
 - uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili.
3. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta esperienza, professionalità e indipendenza, dura in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta.

¹ Testo integrato con le modifiche deliberate dal Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario del 4 dicembre 2013



4. I componenti del Collegio, scelti tra persone di riconosciuta esperienza, indipendenza e professionalità, durano in carica tre anni con mandato rinnovabile una sola volta.
5. Non possono essere nominati componenti del Collegio coloro che ricoprano cariche apicali in organi sociali o svolgano attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo avente carattere di collaborazione coordinata o continuativa, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso associazioni di consumatori o di altre categorie di clienti.
6. Il Presidente e gli altri componenti del Collegio non sono revocabili se non per giusta causa.
7. Il possesso dei requisiti di cui al comma 4 e l'insussistenza delle situazioni di cui al comma 5, per quanto riguarda i componenti del Collegio indicati al comma 2, è attestato dai designanti, sotto la propria responsabilità, all'atto della comunicazione della designazione.
8. La cessazione dell'incarico del Presidente e degli altri componenti del Collegio per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il nuovo Presidente o il nuovo componente vengono nominati e assumono la funzione.

Art. 5

1. I componenti dell'Ombudsman nominano al proprio interno un vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo. Per l'adozione della relativa decisione, è richiesta la presenza di tutti i componenti del Collegio.
2. Se nel corso del mandato vengono a mancare il Presidente ovvero uno o più componenti, i soggetti deputati alla loro nomina provvedono alla sostituzione, nel rispetto delle modalità di cui al precedente articolo 4, entro sessanta giorni dalla richiesta avanzata dal Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario.
3. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per tre riunioni consecutive dell'Ombudsman. L'organo collegiale, nella stessa seduta in cui si verifica la decadenza, ne prende atto e chiede la sostituzione del componente decaduto ai sensi del comma precedente.
4. L'Ombudsman è regolarmente costituito con la presenza del Presidente o del vice Presidente e di almeno due componenti.
5. Le decisioni dell'Ombudsman sono assunte a maggioranza dei presenti e, comunque, con non meno di tre voti favorevoli; in caso di parità di voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio.
6. L'Ombudsman è convocato per iscritto (anche via fax o in via informatica), con almeno tre giorni lavorativi bancari di preavviso, dal Presidente o, in caso di impedimento di questi, dal vice Presidente.

Art. 6

1. L'Ombudsman si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire i ricorsi da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per il coordinamento delle attività della Segreteria, il Conciliatore BancarioFinanziario nomina un Coordinatore.
2. Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.
3. La Segreteria tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'Ombudsman e, al termine di ogni anno, predispone una relazione sulla medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'Ombudsman al Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario, il quale ne informa il Consiglio che può autorizzarne la pubblicazione nelle forme ritenute adeguate.
4. Il Presidente dell'Ombudsman può richiedere agli Uffici Reclami notizie ed informazioni al fine di monitorare la tipologia e la quantità dei reclami, stabilendo altresì modalità e tempi di trasmissione.

Art. 7

1. All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché:
 - 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) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;
 - d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:
 - i) l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4;
 - ii) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
 - iii) 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.
2. I motivi di inammissibilità dei ricorsi, di cui al precedente comma, sono rilevabili d'ufficio dall'Ombudsman.
3. Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza avere preventivamente presentato ricorso all'Ufficio Reclami dell'intermediario, o comunque senza averne acquisito la risposta, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. L'Ufficio Reclami, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 4, fornirà risposta al cliente, inviandone copia all'Ombudsman. Entro trenta giorni dal ricevimento della risposta dell'Ufficio Reclami, il cliente comunica all'Ombudsman se si ritiene soddisfatto della risposta dell'intermediario, ovvero se intende ottenere la decisione dell'Ombudsman. In mancanza di tale comunicazione, l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso.

Art. 8

1. L'Ombudsman è investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi per posta ordinaria o utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'Ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto l'intermediario interessato.
2. La richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documentazione utile, anche ai fini della verifica circa la sussistenza delle condizioni di ammissibilità del ricorso.
3. Il verificarsi, in corso di istruttoria, di una delle ipotesi di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b), è causa di improcedibilità del ricorso, con conseguente dichiarazione di archiviazione da parte dell'Ombudsman.

Art. 9

1. Non appena pervenuto il ricorso, la Segreteria lo sottopone al Presidente, il quale, ove constati l'evidente incompetenza dell'Ombudsman, ne propone la dichiarazione di inammissibilità al Collegio.
2. Se nel corso dell'istruttoria l'intermediario raggiunge l'accordo con il ricorrente, l'Ombudsman ne prende atto e dichiara la cessazione della materia del contendere.

Art. 10

1. La decisione dell'Ombudsman è motivata; essa deve essere resa entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per l'intermediario.
2. La Segreteria, se nel corso dell'istruttoria accerta che il ricorso è privo di documentazione necessaria per la migliore comprensione dell'oggetto della controversia, richiede al ricorrente l'integrazione della documentazione, fissando a tal riguardo un termine per la risposta. La richiesta comporta la sospensione del termine di cui al comma 1.
3. I termini di cui ai commi precedenti sono sospesi per l'intero mese di agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.



4. La Segreteria può chiedere altresì, anche a mezzo fax o in via informatica, all'Ufficio Reclami dell'intermediario di inviare, entro quindici giorni dalla ricezione della richiesta, una memoria – corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia – illustrativa dei motivi che hanno indotto l'intermediario a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4.
5. Anche successivamente, ove ne sia il caso, possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami dell'intermediario, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo scopo un termine perentorio per la risposta.
6. Il mancato rispetto dei termini assegnati dalla Segreteria ai sensi dei commi precedenti viene liberamente apprezzato dall'Ombudsman.
7. L'istruttoria è effettuata in base alla documentazione prodotta dalle parti.
8. La decisione è comunicata alle parti a cura della Segreteria per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.
9. L'Ombudsman, qualora venga a conoscenza che l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, disponendo inoltre che, decorso inutilmente il termine, l'inadempienza sia resa nota mediante pubblicazione, entro i successivi trenta giorni, a cura e spese dell'intermediario, in un quotidiano a diffusione nazionale; decorso inutilmente anche questo termine, l'Ombudsman provvederà direttamente alla pubblicazione, addebitandone il costo all'intermediario.²
10. Il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario approverà un regolamento di funzionamento del Collegio e della Segreteria tecnica.

Art. 11

1. I componenti dell'Ombudsman, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria sono tenuti al segreto d'ufficio.

Sezione IV

Disposizioni varie e transitorie

Art. 12

1. L'intermediario deve pubblicizzare sia l'adesione al Conciliatore BancarioFinanziario, sia il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della clientela, presso i locali aperti al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità. In particolare, l'intermediario preciserà i tempi e i modi di trattazione dei reclami, ai sensi della normativa richiamata al precedente articolo 2, comma 4.
2. L'intermediario deve altresì pubblicizzare i recapiti dell'Ufficio Reclami e le modalità di contatto disponibili per la clientela, nonché l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti all'Ombudsman.

Art. 13

1. La Segreteria tecnica conserverà la documentazione relativa ai ricorsi per i tre anni successivi a quello in cui è intervenuta la decisione dell'Ombudsman.

Art. 14

1. Eccettuate le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente.
- 2 Comma così modificato dalla delibera del Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario del 4 dicembre 2013.

Art. 15

1. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, anche successivo alla decisione, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

Art. 16

1. Il presente Regolamento entra in vigore il 15 ottobre 2009.

[2...3 ...4. ...5.]³

6. Ove la nomina del Presidente o le designazioni dei componenti del Collegio non pervengano entro 60 giorni dalla richiesta, il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario provvede alla nomina del componente mancante - che rimane in carica fino alla nomina effettuata in conformità di quanto previsto all'art. 4 - che possieda i requisiti e per il quale non sussistano le situazioni di cui al medesimo articolo.

² Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella redazione del ricorso e delle memorie.

³ Commi soppressi con delibera del Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario del 4 dicembre 2013