TRATTAZIONE DEI RECLAMI PRESSO BANCA POPOLARE DI SONDRIO

Edizione 3

21/12/2011

PREMESSA

Il presente documento, finalizzato ad informare la clientela sulle modalità e i tempi di trattazione dei reclami, rappresenta una sintesi delle procedure interne adottate dalla Banca Popolare di Sondrio ai sensi dell'art. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato da Banca d'Italia e Consob ai sensi degli artt. 6, comma 2-bis, e 201, comma 12, del decr. lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 nonché delle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia.

In allegato viene reso disponibile il Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento emanato dall'Ombudsman - Giurì Bancario a cui la Banca aderisce.

Il documento è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della banca (www.popso.it > Trasparenza bancaria).

La struttura operativa della banca è quotidianamente impegnata nel fornire alla clientela un servizio di qualità e riserva all'esecuzione delle operazioni la massima attenzione al fine di evitare ogni disguido.

Tuttavia, nonostante l'impegno, è possibile il verificarsi di inconvenienti o di errori e ogni dipendenza o ufficio interessato è pregato di prestare la massima collaborazione per la soluzione delle questioni e prevenire il ricorso all'ufficio Reclami.

TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI

E' istituito l'ufficio Reclami, cui è preposto un responsabile, individuato nel capo servizio del Servizio Legale e contenzioso.

A tale ufficio la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la banca abbia gestito operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

I reclami della clientela – la cui trattazione è gratuita - debbono essere inviati alla banca per iscritto, mediante lettera ordinaria o tramite posta elettronica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta. Le dipendenze devono provvedere, al più presto, a trasmettere la comunicazione all'ufficio Reclami.

Al ricevimento, l'ufficio Reclami provvede a prendere contatto con la dipendenza interessata e, se del caso, con il servizio preposto al fine di acquisire gli elementi necessari alla risoluzione del reclamo.

L'ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione, fermo quanto previsto relativamente ai reclami aventi ad oggetto servizi di investimento.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della banca sono indicati anche i tempi tecnici entro i quali questa si impegna a provvedere alla sua sistemazione.

I reclami aventi ad oggetto servizi di investimento devono essere indirizzati alla Funzione di conformità e sono assoggettati alla normativa vigente in materia (cfr. paragrafo successivo).

Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta ha la possibilità di rivolgersi ai seguenti organismi:

- Ombudsman – Giurì bancario (servizi di investimento)
- Conciliatore Bancario Finanziario
- Arbitro Bancario Finanziario

TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO

Qualora un cliente sporga un reclamo su un'operazione da lui disposta o concernente uno dei servizi di investimento svolto dalla banca, l'addetto di filiale deve anzitutto adoperarsi per comprendere le ragioni e se possibile comporre la controversia.

Qualora nella sede sopra esposta non risulti possibile superare le divergenze sorte, il cliente può presentare per iscritto alla banca, tramite raccomandata A/R, apposito reclamo.

La banca tratterà i reclami ricevuti in modo sollecito; l'esito finale del reclamo, contenente le determinazioni, verrà comunicato per iscritto al cliente, di regola, entro il termine di 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui il cliente sia rimasto insoddisfatto della risposta della banca potrà ricorrere al Conciliatore Bancario - Associazione per la soluzione delle controversie, bancarie, finanziarie e societarie – ADR provvedendo ad attivare presso il predetto organismo una delle seguenti procedure stragiudiziali delle controversie:

- ricorso all'"Ombudsman-Giurì Bancario" alle condizioni e secondo le procedure definite nei relativi regolamenti, disponibili presso tutte le filiali della banca;
- ricorso al servizio di conciliazione per raggiungere un accordo tra le parti con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore);
- richiesta di avvio di un arbitrato.

In alternativa, il cliente potrà ricorrere alla camera di conciliazione ed arbitrato presso la Consob per le controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari finanziari riguardanti l'adempimento di obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela.

RECAPITI

E' possibile rivolgersi all'ufficio Reclami istituito presso la Banca
BANCA POPOLARE DI SONDRIO
ufficio Reclami
Piazza Garibaldi, 16
23100 SONDRIO (SO)
segreteria.reclami@popso.it.

Per i reclami in materia di servizi di investimento
BANCA POPOLARE DI SONDRIO
Funzione di conformità
Piazza Garibaldi n. 16,
23100 SONDRIO (SO)

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it , chiedere presso tutte le filiali della Banca d'Italia oppure chiedere la Guida pratica all'ABF disponibile presso le filiali della banca e pubblicata sul sito www.popso.it

Ombudsman – Giurì Bancario
I ricorsi rivolti all'Ombudsman dovranno essere inviati a:
OMBUDSMAN – GIURI' BANCARIO
Via delle Botteghe Oscure, 54
00186 ROMA
associazione@conciliatorebancario.it
Per ulteriori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it

Consob
Per sapere come ricorrere alla camera di conciliazione ed arbitrato presso la Consob si rinvia a quanto descritto sul sito www.consob.it.

OMBUDSMAN-GIURI' BANCARIO
Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento

(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.

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, decorso il quale rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dell'intermediario inadempiente.

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

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. Il Collegio in carica alla data di approvazione del presente Regolamento continua ad esercitare le sue funzioni fino alla data che sarà stabilita dal Conciliatore BancarioFinanziario per l'insediamento del Collegio nella nuova composizione di cui all'articolo 4. Fino a tale data, esso avrà competenza a giudicare le controversie di cui all'articolo 1 ("nuovo ruolo"), nonché quelle presentate a norma del Regolamento precedentemente vigente con ricorso recante data precedente al 15 ottobre 2009 ("vecchio ruolo"); in relazione a queste ultime, qualora il ricorrente, in corso di procedura, decida di adire l'Arbitro Bancario Finanziario, il Collegio procederà all'archiviazione del caso.

3. Il nuovo Collegio prenderà in carico tutti i ricorsi pendenti alla data del suo insediamento, ivi inclusi quelli di "vecchio ruolo".

4. I ricorsi rientranti nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario, che dovessero pervenire all'Ombudsman, saranno restituiti ai ricorrenti, segnalando loro la facoltà di presentare un ricorso all'ABF.

5. Qualora i ricorsi riguardino più oggetti, che interessino la competenza sia dell'ABF che dell'Ombudsman, quest'ultimo limiterà la decisione all'oggetto di propria competenza.

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.