



Documento informativo

Trattazione dei Reclami presso Banca Popolare di Sondrio

Data 9 maggio 2025

Edizione 15

INDICE

1. PREMESSA	3
2. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI, DI SERVIZI DI PAGAMENTO E DI PRIVACY	3
3. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO	4
4. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA ASSICURATIVA	5
5. RECAPITI CUI RIVOLGERSI PER RECLAMI	6

1. 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 (di seguito la “Banca”) ai sensi delle “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” emanate dalla Banca d'Italia in data 29 luglio 2009 e successive modificazioni ed integrazioni, delle “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”, emanate dalla Banca d'Italia in data 2 novembre 2016 e successive modificazioni e integrazioni, dell'articolo 90 del “Regolamento intermediari” adottato con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 e del Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modificazioni e integrazioni e, più in generale, della vigente normativa applicabile per materia.

Il documento è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca (www.popso.it).

La 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 disagio.

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 la segnalazione di reclami e, conseguentemente, il ricorso all'Ufficio Consulenza legale e normative o all'Ufficio Compliance di BPS.

2. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI, DI SERVIZI DI PAGAMENTO E DI PRIVACY

Presso l'Ufficio Consulenza legale e normative opera il presidio della gestione dei reclami in materia di servizi bancari, di servizi di pagamento e di privacy.

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 stessa abbia gestito operazioni o servizi.

I reclami della clientela – la cui trattazione è gratuita – debbono essere inviati per iscritto, mediante lettera (raccomandata o ordinaria) o tramite posta elettronica, anche certificata, ovvero consegnati allo sportello o alla Dipendenza presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta. Le Dipendenze devono provvedere, al più presto, a trasmettere la comunicazione all'Ufficio Consulenza legale e normative.

Al ricevimento, l'Ufficio Consulenza legale e normative 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 Consulenza legale e normative provvede a evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro sessanta giorni dalla data di ricezione della comunicazione, fermo quanto previsto relativamente ai reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento e privacy.

Per quanto riguarda i servizi di pagamento, il termine per la risposta è fissato a quindici giornate operative dalla ricezione del reclamo, salvo situazioni eccezionali in cui la Banca, per motivi indipendenti dalla sua volontà, sia impossibilitata a rispondere. In tal caso, la Banca dovrà comunque fornire una risposta interlocutoria entro quindici giornate operative e il termine per fornire una risposta definitiva potrà essere esteso entro e non oltre le trentacinque giornate operative.

Per quanto concerne le richieste afferenti alla privacy, il termine per la risposta è fissato a trenta giorni dalla ricezione del reclamo. 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.

Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta, ha la possibilità, menzionata nella risposta medesima, di rivolgersi ai seguenti organismi di risoluzione alternativa delle controversie:

- Arbitro Bancario Finanziario (cfr. guida pratica);
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (cfr. www.giustizia.it);
- ad altri sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, negoziazione assistita e arbitrato).

3. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI 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.

I reclami della clientela – la cui trattazione è gratuita – debbono essere inviati per iscritto, mediante lettera (raccomandata o ordinaria) o tramite posta elettronica, anche certificata, ovvero consegnati allo sportello o alla Dipendenza presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta. Le Dipendenze devono provvedere, al più presto, a trasmettere la comunicazione all'Ufficio Compliance di BPS.

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 sessanta giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta, ha la possibilità, menzionata nella risposta medesima, di rivolgersi ai seguenti organismi di risoluzione alternativa delle controversie:

- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito presso la Consob;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (cfr. www.giustizia.it);
- ad altri sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, negoziazione assistita e arbitrato).

4. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA ASSICURATIVA

I reclami attinenti all'attività di intermediazione assicurativa (inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori) vengono gestiti dall'Ufficio Consulenza legale e normative.

I reclami della clientela – la cui trattazione è gratuita – debbono essere inviati per iscritto, mediante lettera (raccomandata o ordinaria) o tramite posta elettronica, anche certificata, ovvero consegnati allo sportello o alla Dipendenza presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta. Le Dipendenze devono provvedere, al più presto, a trasmettere la comunicazione all'Ufficio Consulenza legale e normative.

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, si potrà rivolgere all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), allegando la documentazione relativa al reclamo in parola, nonché ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

I reclami attinenti alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi (IBIPs) vengono gestiti dall'Ufficio Compliance di BPS.

I reclami della clientela – la cui trattazione è gratuita – debbono essere inviati per iscritto, mediante lettera (raccomandata o ordinaria) o tramite posta elettronica, anche certificata, ovvero consegnati allo sportello o alla Dipendenza presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta. Le Dipendenze devono provvedere, al più presto, a trasmettere la comunicazione all'Ufficio Compliance di BPS.

Qualora il contraente non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'intermediario, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, si potrà rivolgere, per questioni attinenti alla trasparenza informativa (in particolare con riferimento al Documento contenente le Informazioni Chiave - KID) e al comportamento della Banca nella distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi, alla Consob, secondo le modalità riportate sul sito www.consob.it, nonché ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

5. RECAPITI CUI RIVOLGERSI PER RECLAMI

Per i reclami in materia di servizi bancari, di servizi di pagamento e privacy

BANCA POPOLARE DI SONDRIO
Ufficio Consulenza legale e normative

Piazza Garibaldi, 16
23100 SONDRIO (SO)
segreteria.reclami@popso.it
reclami@pec.popso.it

Per i reclami in materia di servizi di investimento

BANCA POPOLARE DI SONDRIO
Funzione di conformità

Piazza Garibaldi, 16
23100 SONDRIO (SO)
conformita@popso.it
conformita@pec.popso.it

Organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie

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

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Per sapere come ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) si rinvia a quanto descritto sul sito www.acf.consob.it

Per i reclami in materia di intermediazione assicurativa

BANCA POPOLARE DI SONDRIO
Ufficio Consulenza legale e normative

Piazza Garibaldi, 16
23100 SONDRIO (SO)
segreteria.reclami@popso.it
reclami@pec.popso.it

IVASS - Servizio Tutela del Consumatore
Via del Quirinale n. 21
00187 Roma
ivass@pec.ivass.it
tutela.consumatore@pecivass.it
www.IVASS.IT
06.42133206 (fax)

Per i reclami in materia di distribuzione di prodotti di investimento assicurativi

BANCA POPOLARE DI SONDRIO
Funzione di conformità

Piazza Garibaldi, 16
23100 SONDRIO (SO)
conformita@popso.it
conformita@pec.popso.it

CONSOB – Commissione Nazionale per le Società e la Borsa
Via Giovanni Battista Martini, 3
00198 Roma
consob@pec.consob.it
www.consob.it