
Documento informativo

Trattazione dei Reclami presso Banca Popolare di Sondrio

Data 13 dicembre 2023

Edizione 14

INDICE

1. PREMESSA	3
2. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI	4
3. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO	5
4. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI PRODOTTI ASSICURATIVI	6
5. RECAPITI CUI RIVOLGERSI PER RECLAMI	7

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 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, dagli articoli 88 e 90 del “Regolamento intermediari” adottato con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 e del Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modificazioni e integrazioni.

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

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 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.

2. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI

Presso l'Ufficio Consulenza legale e normative opera il presidio della gestione dei reclami.

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 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 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 ad 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 investimento e servizi di pagamento.

In particolare, 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.

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 DPO e sono assoggettati alla normativa vigente in materia (cfr. paragrafo successivo).

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

- Conciliatore Bancario Finanziario;
- 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.

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 sessanta 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 al servizio di mediazione per raggiungere un accordo tra le parti con l'intervento di un esperto indipendente (mediatore);
- richiesta di avvio di un arbitrato.

In alternativa, il cliente potrà ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob per le controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari finanziari riguardanti l'adempimento di obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza previsti nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

Il diritto di ricorrere all'ACF è irrinunciabile e sempre esercitabile anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nel contratto.

4. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI PRODOTTI ASSICURATIVI

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.

È facoltà per il contraente di prodotti assicurativi, di inoltrare reclamo per iscritto all'Ufficio Consulenza legale e normative (mail segreteria.reclami@popso.it) che provvede a evadere tempestivamente le richieste pervenute, comunque entro quarantacinque giorni, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

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 ai prodotti di investimento assicurativi vengono gestiti dalla Funzione di Conformità e DPO.

È facoltà per il contraente di prodotti di investimento assicurativi di inoltrare reclamo per iscritto alla Funzione di Conformità e DPO (mail conformita@popso.it) che provvede a evadere tempestivamente le richieste pervenute, comunque entro quarantacinque giorni, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

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

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 e DPO

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

Conciliatore Bancario Finanziario

Per presentare una domanda di mediazione o per richiedere l'avvio di un arbitrato:

Conciliatore Bancario Finanziario

Via delle Botteghe Oscure, 54
00186 Roma
associazione@conciliatorebancario.it
Per ulteriori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.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 prodotti di investimento assicurativi

BANCA POPOLARE DI SONDRIO

Funzione di conformità e DPO

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
06.84771 (centralino)

Si ricorda che nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, fatta salva in ogni caso la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, il reclamante potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie:

- **Procedimento di mediazione** innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 (e successive modifiche e integrazioni); il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale; a tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto.
- **Procedura di negoziazione assistita** ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n. 132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162); a tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto.

- **Procedura di arbitrato**, se prevista dalle Condizioni di assicurazione, secondo le modalità nelle stesse riportate.