

## **Documento informativo**

# **Trattazione dei Reclami presso Banca Popolare di Sondrio**

---

**Data** 4 ottobre 2018

**Edizione** 9

---

## INDICE

1. PREMESSA .....	3
2. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI .....	4
3. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI E ATTIVITA' DI INVESTIMENTO.....	5
4. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI PRODOTTI ASSICURATIVI .....	6
5. RECAPITI.....	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, 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 d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, nonché del Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016.

Il documento è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della banca ([www.popso.it](http://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 il ricorso all’ufficio Reclami.

## 2. TRATTAZIONE DEI RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI

È 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 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 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).

### 3. 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 60 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 Reclami istituito presso il Servizio Legale e contenzioso.

È facoltà per il contraente di prodotti assicurativi, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, di inoltrare reclamo per iscritto all'ufficio Reclami (mail [segreteria.reclami@popso.it](mailto:segreteria.reclami@popso.it)) che provvede a evadere tempestivamente le richieste pervenute, comunque entro 45 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, si potrà rivolgere all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) allegando la documentazione relativa al reclamo in parola.

## 5. RECAPITI

È 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.  
reclami@pec.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](http://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](http://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](http://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](http://www.conciliatorebancario.it)

Per i reclami in materia di intermediazione assicurativa

IVASS - Servizio Tutela del Consumatore  
Via del Quirinale n. 21  
00187 Roma

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.