

UFFICIO RECLAMI

Banca Valsabbina in considerazione del radicamento sul territorio, del sostegno alle realtà economico – sociali locali, ha sempre perseguito l’obiettivo di avere un rapporto corretto e trasparente con il Cliente.

Le Filiali della Banca sono a disposizione dei Clienti al fine di giungere ad un chiarimento delle eventuali problematiche che possono sorgere, nel caso in cui il Cliente non fosse comunque soddisfatto può presentare reclamo all’Ufficio Reclami della Banca:

Banca Valsabbina S.C.p.A.
Sede di Brescia - Ufficio Reclami
Via XXV Aprile, 8 - 25121 Brescia

Con una delle seguenti modalità:

- inviando una lettera con posta ordinaria oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno,
- inviando una e-mail all’indirizzo: ufficioreclami@lavalabbina.it (attivando l’opzione della ricevuta di ritorno),
- consegnando la lettera alla Filiale dove è intrattenuto il rapporto, la quale rilascerà apposita ricevuta con la data di consegna del reclamo.

Il reclamo verrà evaso dall'Ufficio Reclami entro 30 giorni dalla ricezione (ed entro 90 giorni per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento), con una risposta scritta nella quale, nel caso in cui il reclamo sia stato ritenuto fondato, verranno indicati anche i tempi tecnici e le modalità di sistemazione della questione.

Il Cliente - qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami (ad esempio perché non ha avuto risposta, o perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, oppure perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla Banca) - può presentare un ricorso ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

In particolare il Cliente può rivolgersi a:

- **“Arbitro Bancario Finanziario” (A.B.F.):** Possono ricorrere all'ABF tutti i clienti che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con la banca relativi a servizi bancari e finanziari (es. conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.). Sono invece esclusi i servizi di investimento. In particolare l'ABF può decidere sulle controversie relative a fatti successivi all' 01/01/2007 nei seguenti termini:
 - a) fino a €. 100.000, se il cliente chiede una somma di denaro;
 - b) senza limiti di importo, quando chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà. Per le modalità con le quali ricorrere all’A.B.F.,

Per presentare il ricorso bisogna versare un contributo spese di €. 20,00 , che viene rimborsato dalla Banca se il ricorso è accolto.

Si sottolinea che non appena presentato il ricorso all'ABF, con le modalità descritte al link <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/ilRicorso/comeFareRicorso>, il cliente deve inviarne immediatamente copia del ricorso a Banca Valsabbina con lettera raccomandata A/R e/o per posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi dettagliati in precedenza e a cui è stato spedito il reclamo. In caso contrario infatti la procedura può bloccarsi o subire forti ritardi.

Presso le Filiali sono disponibili la brochure illustrativa del servizio e la Guida pratica predisposte dall'A.B.F. nelle quali sono specificate le modalità con cui presentare il ricorso ed eseguire il versamento del contributo di € 20,00.

E' comunque possibile accedere, tramite il sito della Banca, al sito dell'Arbitro Bancario Finanziario dal quale consultare la Guida esplicativa e scaricare il modulo necessario per il ricorso.

- **“Ombudsman-Giurì Bancario”**: E' un organismo collegiale al quale si potranno rivolgere tutti i clienti, per controversie relative a rapporti aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, da essi intrattenuti con le banche o gli intermediari, purchè:
 - a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei 2 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;
 - d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami della banca, ma:
 - i) l'intermediario non abbia fornito risposta entro 90 gg dalla data di ricezione della comunicazione;
 - 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.

Per ricorrere all'“Ombudsman-Giurì Bancario”, in presenza delle citate condizioni, gli interessati possono rivolgere una richiesta scritta, da inviarsi per posta ordinaria (o se si preferisce, raccomandata) o utilizzando strumenti informatici al seguente indirizzo:

Conciliatore BancarioFinanziario - Ombudsman-Giurì Bancario
Via Delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 ROMA
www.conciliatorebancario.it
E-mail: segreteria@ombudsmanbancario.it

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.

Anche in questo caso è possibile accedere al sito dell'Ombudsman – Giurì Bancario per avere maggiori informazioni.

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto della risposta avuta dagli organismi precedentemente citati, può comunque – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Detto tentativo sarà esperito, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 40, comma 6, del decreto legislativo 17 gennaio 2003 n. 5, dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societari – ADR (www.conciliatorebancario.it) , iscritto al n. 3 del registro, tenuto dal Ministero della Giustizia, ex art. 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5.

Il Conciliatore BancarioFinanziario può essere chiamato anche a mettere a disposizione tutto ciò che occorre per un arbitrato, sempre su richiesta specifica delle parti.

Per maggiori dettagli, sia sulla conciliazione che sull'arbitrato, si rimanda al sito del Conciliatore BancarioFinanziario.

Infine occorre precisare che resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione e/o l'arbitrato si dovessero concludere senza il raggiungimento di un accordo e/o una decisione a favore del Cliente nel caso dell'arbitrato.