



BANCA VALSABBINA

### **UFFICIO RECLAMI**

La 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 potessero 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**

Le modalità di inoltro dei reclami sono le seguenti:

- inviando una lettera con posta ordinaria oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno,
- inviando una e-mail all’indirizzo: [ufficioreclami@lavalabbina.it](mailto: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:

- a) che siano relative a fatti successivi all’ 01/07/2007 (per i ricorsi presentati fino al 30/06/2012, mentre dall’ 01/07/2012 per i fatti successivi all’ 01/01/2009);
- b) fino a €. 100.000, se il cliente chiede una somma di denaro;
- c) senza limiti di importo, quando chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà. Per le modalità con le quali ricorrere all’A.B.F.



**BANCA VALSABBINA**

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 inviare immediatamente copia del ricorso alla 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' possibile accedere, anche tramite il sito della Banca, al sito dell'Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) dal quale consultare la Guida esplicativa e scaricare il modulo necessario per il ricorso.**

- **“Ombudsman-Giurì Bancario”**: è 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, purché:
  - 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**

**E-mail: [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)**

Pag. 2 di 4



## BANCA VALSABBINA

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 [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione dedicata all'Ombudsman – Giurì Bancario per avere maggiori informazioni.

- **“Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la CONSOB”**: l'attività della Camera in questione riguarda le controversie relative ai Servizi di Investimento. Presso al Camera è possibile avviare la procedura di Conciliazione o la procedura di Arbitrato.

### Conciliazione:

L'istanza volta all'attivazione della procedura di conciliazione può essere presentata esclusivamente dall'investitore quando per la medesima controversia:

- a) non siano state avviate, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di conciliazione;
- b) sia stato presentato reclamo all'intermediario cui sia stata fornita espressa risposta, sia decorso il termine di novanta giorni, o il termine più breve eventualmente stabilito dall'intermediario per la trattazione del reclamo, senza che l'investitore abbia ottenuto risposta.

Il cliente informa l'Intermediario dell'invio della richiesta di conciliazione alla Camera e la stessa decide entro cinque giorni dalla ricezione della comunicazione del cliente se la richiesta è ammissibile o meno.

### Arbitrato:

La Camera amministra lo svolgimento di arbitrati sulla base di una convenzione di arbitrato che richiami espressamente le norme del decreto legislativo e le disposizioni di attuazione della Consob o faccia comunque rinvio all'arbitrato amministrato dalla Camera, ovvero quando di tale arbitrato le parti facciano concorde richiesta scritta.

Quando non esiste tra le parti una convenzione di arbitrato che rinvia al giudizio disciplinato dal presente regolamento, ciascuna parte può farne richiesta con gli atti indicati all'articolo 810, primo comma, del codice di procedura civile. L'arbitrato è regolato dagli articoli 806 e seguenti del Codice di Procedura Civile.

Le controversie sono decise da un arbitro unico, salvo che le parti decidano di deferire la controversia a un collegio composto da tre arbitri. Gli arbitri sono sempre nominati dalle parti tra gli iscritti nell'elenco tenuto dalla Camera.

La procedura si conclude con la pronuncia del lodo entro 120 giorni dall'accettazione della nomina, salvo che non ricorrano talune condizioni che consentano di prorogare il termine fino a un massimo di ulteriori 120 giorni.

E' possibile avere maggiori dettagli relativi alla Camera di Conciliazione e Arbitrato, consultando il relativo sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it)



BANCA VALSABBINA

**Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all’Autorità Giudiziaria, il Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 prevede che il Cliente deve esperire, quale condizione di procedibilità, un tentativo di conciliazione.**

A questo fine vale il ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) oppure alla Camera di Conciliazione e Arbitrato, alle condizioni previste dalle rispettive normative.

La Conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il conciliatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all’altra.

Il Cliente, ove non abbia fatto ricorso all’ABF o alla Camera di Conciliazione e Arbitrato, concorda con la Banca di sottoporre la controversia all’Organismo di conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia), in quanto Organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale.

Il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario può essere attivato anche dalla Banca e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla stessa.

Per l’avvio della procedura deve essere compilato l’apposito modulo disponibile sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario.

Le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

Il Cliente e la Banca possono comunque concordare per iscritto di rivolgersi ad un altro Organismo di conciliazione, purché iscritto nel medesimo registro tenuto dal Ministero di Grazia e Giustizia.

**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.**