



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 di posta elettronica ufficio.reclami@lavalabbina.it (attivando l’opzione della ricevuta di ritorno) o all’indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) ufficio.reclami@pec.lavalabbina.it
- 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 i seguenti termini:

1. 15 giorni operativi dalla ricezione se è un reclamo in materia di servizi di pagamento, come elencati nell’art. 1 del Testo Unico Bancario;
2. 30 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.);
3. 45 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di contratti e/o servizi assicurativi, di competenza della Banca;
4. 60 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di servizi e attività d’investimento.

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 soluzione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla Banca) - può presentare un ricorso ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

In particolare:

- In caso di reclami in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari 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’ 01/01/2009;
 - b) fino a €. 100.000, se il cliente chiede una somma d denaro;
 - c) senza limiti di importo, quando chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà.



BANCA VALSABBINA

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

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine.

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 copia del ricorso all'intermediario con raccomandata A/R o per posta elettronica certificata (PEC). Se non lo ha fatto il cliente lo fa la segreteria tecnica dell'ABF che ha ricevuto il ricorso, per consentire l'avvio della procedura.

E' possibile accedere, anche tramite il sito della Banca, al sito dell'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it) dal quale consultare la Guida esplicativa (nella quale è specificata la modalità con cui presentare il ricorso ed eseguire il versamento del contributo di € 20,00) e scaricare il modulo necessario per il ricorso.

- In caso di reclami in materia di servizi e attività d'investimento il Cliente può rivolgersi a:
 - **“Arbitro per le Controversie Finanziarie” (A.C.F.):** il ricorso può essere proposto da un investitore retail avendo presente che:
 - a) la somma richiesta all'intermediario non superi i 500.000 euro;
 - b) sugli stessi fatti oggetto di ricorso non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziarie delle controversie;
 - c) sia stato preventivamente presentato un reclamo all'intermediario che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 60 giorni successivi alla presentazione. Il reclamo deve avere ad oggetto i fatti che poi saranno alla base del ricorso all'ACF.

L'ACF può decidere solo su controversie relative alla violazione da parte degli intermediari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che la normativa pone a loro carico quando prestano servizi di investimento e servizio di gestione collettiva del risparmio.

Il ricorso è gratuito e deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro (09/01/2017), entro un anno da tale data.

Ricevuto il ricorso, l'ACF entro 7 giorni valuta se è completo e regolare.

E' possibile accedere, anche tramite il sito della Banca, al sito dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (<http://www.acf.consob.it>) dal quale consultare la Guida pratica sull'ACF ed avere evidenza delle modalità di presentazione del ricorso e delle tempistiche di riscontro.



BANCA VALSABBINA

In caso di reclami in materia di contratti e/o servizi assicurativi, di competenza della Banca, il Cliente che non riceve risposta entro 45 giorni oppure non è soddisfatto della risposta fornita può rivolgersi all'IVASS.

Consultando il sito <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html> nella sezione “Guida ai reclami” si possono ottenere le informazioni e la modulistica necessaria.

Il Cliente, per qualsiasi materia, può attivare una procedura di mediazione / conciliazione come descritto di seguito alla presente.

Si evidenzia tra l'altro che nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, il Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successivi aggiornamenti 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) o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), 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 all'ACF, 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

La Conciliazione può essere comunque attivata anche presso un altro Organismo di conciliazione purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (disponibile sul sito www.giustizia.it) e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

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.