

COME INOLTARE UN RECLAMO ALLA BANCA E TRATTAZIONE DELLO STESSO

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 (e non Clienti che siano entrati in relazione con la Banca), al fine di giungere ad un chiarimento delle eventuali problematiche che potessero sorgere, al fine di risolvere, già in fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione del Cliente e perseguire il costante miglioramento della qualità dei servizi offerti e della modalità di relazione con la clientela: nel caso in cui il Cliente non fosse, comunque, soddisfatto del chiarimento avuto, può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi:

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 all'indirizzo sopra indicato;
- inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ufficio.reclami@bancavalsabbina.com (attivando l'opzione della ricevuta di ritorno) o all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) ufficio.reclami@pec.lavalsabbina.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 dello stesso, se trattasi di un reclamo in materia di servizi di pagamento, come elencati nell'art. 1 del Testo Unico Bancario; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro tale termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative;
2. **45** giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di contratti e/o servizi assicurativi, di competenza della Banca;
3. **60** giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia operazioni e servizi bancari e finanziari (ad es. conti correnti, mutui, prestiti personali) ed in materia di servizi e attività d'investimento.

Se il reclamo verrà ritenuto fondato e quindi accolto totalmente o parzialmente, la Banca riscontrerà per iscritto il Cliente, indicando le misure che la Banca adotterà per la composizione della controversia e relativa tempistica necessaria per la soluzione del problema segnalato, laddove non fosse immediata.

Qualora la Banca ritenesse di non accogliere il reclamo, vi sarà comunque un riscontro scritto nel quale verranno esposte le ragioni della determinazione, con l'indicazione della facoltà di ricorrere a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il Cliente, qualora sia rimasto insoddisfatto dall'esito del reclamo presentato 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 determinazione della Banca esposta nel riscontro, sebbene a favore del Cliente, non è stata poi eseguita dalla Banca), può ricorrere ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, di cui viene fornito, per esemplificazione, un elenco.

In particolare:

- In caso di reclami in materia di **operazioni e servizi bancari e finanziari o servizi di pagamento di cui alla PSD2**, il Cliente può rivolgersi a:

“Arbitro Bancario Finanziario” (ABF): 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 contestati successivi all' 01/01/2009 (criterio applicabile fino al 01/10/2022, data dalla quale i ricorsi potranno essere presentati per fatti risalenti a non oltre 6 anni anteriori alla presentazione del ricorso);
- b) fino ad €. 200.000, se il cliente chiede una somma di denaro, a qualsiasi titolo;
- c) senza limiti di importo, quando chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà.

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, rivolto al Collegio territorialmente competente in base al domicilio del ricorrente (secondo l'articolazione territoriale specificata nelle Disposizioni di Banca d'Italia, riepilogata anche nella Guida sull'ABF, reperibile anche sul sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>), 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; inoltre, è improcedibile il ricorso presentato su controversie già sottoposte all'Autorità Giudiziarica o per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione e/o mediazione ai sensi di legge, promosso dal ricorrente o al quale abbia aderito, oppure in caso siano trascorsi 12 mesi dal tentativo di conciliazione fallito.

E' possibile accedere, anche tramite il sito della Banca, al sito dell'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it) dal quale consultare la Guida, sopra indicata, e la sezione “presentare un ricorso” nei quali 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.

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.

- In caso di reclami in materia di **servizi e attività d'investimento**, il Cliente, che non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del D.Lgs. 58/98, può rivolgersi a **“Arbitro per le Controversie Finanziarie” (ACF):** il ricorso può essere proposto da un investitore retail avendo presente che:

- a) la somma richiesta all'intermediario non superi € 500.000;
- 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 nei 60 giorni successivi alla presentazione del reclamo: quest'ultimo 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. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o violazione da parte della Banca degli obblighi di cui sopra, quelli che non hanno natura patrimoniale e le controversie che implicano richieste di denaro per un importo superiore ad € 500.000.

Il ricorso, gratuito, può essere presentato a condizione che: i) sia stato presentato preventivamente un reclamo alla quale sia stato dato riscontro o siano passati 60 giorni dalla presentazione del reclamo senza che la Banca abbia comunicato al Cliente le sue determinazioni; ii) non sia decorso più di 1 anno dalla presentazione del reclamo; iii) non siano pendenti, anche su iniziativa della Banca alla quale il Cliente abbia aderito, altre procedure di risoluzione stragiudiziale sui medesimi fatti.

E' possibile accedere, anche tramite il sito della Banca, al sito dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (www.acf.consob.it, vedasi sezione "il ricorso") dal quale consultare la Guida esplicativa ed avere evidenza delle modalità per la presentazione del ricorso.

- In caso di reclami in materia di **contratti e/o servizi assicurativi**, per aspetti di competenza della Banca, il Cliente può rivolgersi all'**Arbitro Assicurativo" (AAS), che sarà operativo dal 15/01/2026**, a cui si può accedere tramite il seguente sito <https://www.arbitroassicurativo.org/> per consultare la Guida esplicativa ed acquisire le informazioni per l'invio del ricorso.

La domanda può avere ad oggetto l'accertamento di diritti, anche risarcitori, obblighi e facoltà, senza alcun limite di valore e l'inosservanza di specifiche regole di comportamento inerenti all'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa previste dal Codice delle Assicurazioni; può anche avere ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro purché essa non superi i seguenti importi:

- relativamente a contratti di assicurazione sulla vita ai sensi dell'art. 2, comma 1, del Codice delle Assicurazioni:
 - 1) € 300.000 se la controversia riguarda i contratti del ramo I (durata vita umana) e le prestazioni oggetto del contratto siano dovute solo in caso di decesso;
 - 2) € 150.000 se la controversia riguarda i contratti del ramo I esclusi quelli di cui al precedente numero 1), e i contratti degli altri rami vita;
- relativamente a contratti di assicurazione contro i danni ai sensi dell'art. 2, comma 3 del Codice delle Assicurazioni:
 - 1) € 2.500 se la controversia riguarda il diritto al risarcimento del danno per responsabilità civile ed è promossa dal terzo danneggiato titolare di azione diretta nei confronti dell'impresa di assicurazione del responsabile
 - 2) € 25.000 in tutti gli altri casi.

Il ricorso può essere presentato a condizione che: 1) non sia trascorso oltre 1 anno dalla data in cui ha presentato reclamo e 2) i fatti oggetto del ricorso non risalgano a più di 3 anni dalla data in cui ha presentato il reclamo.

Il cliente può presentare ricorso nei confronti delle imprese di assicurazioni e/o degli intermediari e sono ammessi anche ricorsi multi-controparte ma, in tal caso, deve recare contestazioni differenti nei confronti di ciascuna parte.

- Il cliente ha altresì la facoltà di presentare reclami 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, ove non abbia fatto ricorso all'ABF/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.

La Conciliazione è una modalità di risoluzione delle controversie tramite affidamento ad un terzo indipendente (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 delle due parti. 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 procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito www.conciliatorebancario.it.

- In mancanza di previsione contrattuale, il Cliente può attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso una delle organizzazioni iscritte nel Registro degli Organismi di Mediazione, tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi del D. Lgs. 28/2010 e ss.mm.ii. di cui al sito <https://www.giustizia.it/giustizia/>.
- Solo dietro specifico accordo con la Banca, il Cliente può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri.

Si evidenzia che nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, il Decreto Legislativo 04/03/2010 n. 28 e ss.mm.ii. prevede che il Cliente debba esperire, quale condizione di procedibilità, un tentativo di conciliazione: a questo fine vale la procedura di mediazione/conciliazione, oppure il ricorso ABF, all'ACF o all'AAS, a seconda della materia del contendere e alle condizioni previste dai rispettivi regolamenti.