

## REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI

La Banca, in un contesto di continua e crescente attenzione rivolta alla tutela dei rapporti con la Clientela, ha a suo tempo aderito all'Accordo interbancario in vigore dal 1993 per la costituzione dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman – Giurì bancario e successivamente al “Conciliatore BancarioFinanziario” e all’“Arbitro Bancario Finanziario” (ABF).

Il Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca per le eventuali controversie derivanti dai rapporti intrattenuti con la Banca stessa, in particolare riguardanti i servizi e le attività di investimento, i servizi ad essi connessi, i servizi bancari e finanziari ed i bonifici transfrontalieri. Nel caso di bonifici transfrontalieri per proporre reclamo non devono essere trascorsi 180 giorni dalla scadenza del termine convenuto con l'ordinante per l'esecuzione del bonifico ovvero con il beneficiario per la messa a sua disposizione dell'importo.

Il reclamo può essere presentato direttamente allo sportello dove è intrattenuto il rapporto che, rilasciata al cliente apposita ricevuta, provvede ad inoltrarlo all'Ufficio Reclami, oppure può essere inviato con lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti indirizzi:

**Banca Passadore & C. – Ufficio Reclami**  
**Via Ettore Vernazza, 27 – 16121 Genova**

e-mail: [ispettorato@passbanca.it](mailto:ispettorato@passbanca.it)

Sul sito internet della Banca e presso ogni sportello, in allegato al presente Regolamento, è anche disponibile il modulo per la presentazione del reclamo. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché per iscritto e purché contengano:

- gli estremi del ricorrente
- nel caso di bonifici transfrontalieri gli estremi dell'ente e dei bonifici;
- i motivi del reclamo;
- la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente (se presentato da un rappresentante il reclamo è firmato anche dal cliente).

L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro 30 giorni dalla ricezione (60 giorni nel caso di controversie in materia di servizi di investimento).

L'Ufficio Reclami comunica l'esito al cliente, mediante lettera raccomandata A/R o per via telematica.

Nel caso in cui la Banca dia ragione al cliente e il reclamo sia ritenuto fondato, vengono altresì comunicati i tempi tecnici entro i quali la Banca si impegna a provvedere.

Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami, (perché non ha avuto risposta o perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla Banca), il Cliente ha a disposizione i seguenti strumenti di tutela alternativi all'Autorità Giudiziaria:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
- *Conciliatore Bancario Finanziario* (Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma). Per sapere come rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure chiedere alla Banca.

## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

Spettabile  
**Banca Passadore & C.**  
**Ufficio Reclami**  
**Via Ettore Vernazza, 27**  
**16121 Genova**

Io sottoscritto/a:

\_\_\_\_\_

(nel caso di soggetto diverso da persona fisica) in nome e per conto di

Ragione sociale \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Conto corrente / dossier numero: \_\_\_\_\_ Filiale \_\_\_\_\_

per eventuali reclami riguardanti i bonifici transfrontalieri

Estremi dell'ente

Estremi del bonifico

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

intendo presentare un reclamo segnalando quanto segue:

Allego inoltre:

Firma: \_\_\_\_\_

(Se presentato allo sportello)

FIRMA PER RICEVUTA \_\_\_\_\_

Il Regolamento dell'Ufficio Reclami della Banca prevede che il cliente riceva una risposta entro 30 giorni dalla data in cui questa ha ricevuto il reclamo, ovvero entro 60 giorni nel caso di servizi di investimento. Nel caso in cui il cliente non fosse soddisfatto di quanto stabilito dall'Ufficio Reclami, ha a disposizione i seguenti strumenti di tutela alternativi all'Autorità Giudiziaria:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
- *Conciliatore Bancario Finanziario* (Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma). Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure chiedere alla Banca.

Il Regolamento dell'Ufficio Reclami della Banca è disponibile sul sito internet e presso tutti gli sportelli della Banca.

COPIA PER IL CLIENTE

## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

Spettabile  
**Banca Passadore & C.**  
**Ufficio Reclami**  
**Via Ettore Vernazza, 27**  
**16121 Genova**

Io sottoscritto/a:

\_\_\_\_\_

(nel caso di soggetto diverso da persona fisica) in nome e per conto di

Ragione sociale \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Conto corrente / dossier numero: \_\_\_\_\_ Filiale \_\_\_\_\_

per eventuali reclami riguardanti i bonifici transfrontalieri

Estremi dell'ente

Estremi del bonifico

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

intendo presentare un reclamo segnalando quanto segue:

Allego inoltre:

Firma: \_\_\_\_\_

(Se presentato allo sportello)

FIRMA PER RICEVUTA \_\_\_\_\_

Il Regolamento dell'Ufficio Reclami della Banca prevede che il cliente riceva una risposta entro 30 giorni dalla data in cui questa ha ricevuto il reclamo, ovvero entro 60 giorni nel caso di servizi di investimento. Nel caso in cui il cliente non fosse soddisfatto di quanto stabilito dall'Ufficio Reclami, ha a disposizione i seguenti strumenti di tutela alternativi all'Autorità Giudiziaria:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
- *Conciliatore Bancario Finanziario* (Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma). Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure chiedere alla Banca.

Il Regolamento dell'Ufficio Reclami della Banca è disponibile sul sito internet e presso tutti gli sportelli della Banca.

COPIA PER LA BANCA