



REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI

La Banca, in un contesto di continua e crescente attenzione rivolta alla tutela dei rapporti con la Clientela, ha, nel 1993, aderito all'Accordo interbancario per la costituzione dell'Ufficio Reclami e successivamente al "Conciliatore BancarioFinanziario", all'"Arbitro Bancario Finanziario" (ABF) e all'Arbitro per le Controversie Finanziarie" (ACF).

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 bancari e finanziari, i servizi e le attività di investimento ed i servizi ad essi connessi.

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: ufficio.reclami@bancapassadore.it
PEC: ufficio.reclami@pec.passadore.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;
- i motivi del reclamo;
- ogni informazione utile all'identificazione dell'oggetto del reclamo (numero operazione, data esecuzione, ecc.);
- la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente (se presentato da un rappresentante il reclamo deve essere firmato anche dal cliente).

I reclami presentati con modalità diverse da quelle sopra esposte oppure inviati a indirizzi diversi da quelli indicati, si considereranno pervenuti al momento in cui saranno recapitati all'Ufficio Reclami.

L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro 60 giorni dalla ricezione (15 giorni lavorativi nel caso di servizi di pagamento).

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; nel caso in cui il reclamo sia ritenuto infondato o parzialmente infondato vengono illustrate le motivazioni del rigetto, con le necessarie indicazioni per adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.



Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami, (perché non ha avuto risposta entro i termini 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 sistemi di tutela alternativi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per tentare di pervenire ad un accordo che risolva la controversia:

- “Arbitro Bancario Finanziario” (ABF), per la soluzione di controversie aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari assoggettati al titolo VI del Testo Unico Bancario. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- “Arbitro per le Controversie Finanziarie” (ACF) per la soluzione delle controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie relative a contratti di vendita o di servizi online. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiedere alla Banca;
- “Organismo di Conciliazione Bancaria”, istituito presso il “Conciliatore Bancario Finanziario”, per la soluzione di controversie aventi ad oggetto i servizi bancari e/o di investimento.
A questo Organismo il Cliente si può rivolgere anche senza aver prima presentato un reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può rivolgere direttamente alla stessa al seguente indirizzo: Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma o si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, oppure chiedere alla Banca.

Le modalità e le procedure di funzionamento di tali soggetti sono indicate nei rispettivi regolamenti, il cui testo è disponibile nei relativi siti internet.

Ricorso all'Autorità Giudiziaria. Il Cliente per poter fare ricorso all'Autorità Giudiziaria Ordinaria deve prima esperire il procedimento di mediazione previsto dal D.Lgs. 28/2010 e successive modifiche, secondo le modalità in esso previste, rivolgendosi, nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, ad un soggetto abilitato ai sensi di detto Decreto Legislativo.

Tale condizione di procedibilità è comunque soddisfatta sia nel caso di ricorso all'Organismo di Conciliazione Bancaria, in quanto organismo di mediazione iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione presso il Ministero della Giustizia (consultabile sul sito www.giustizia.it), sia nei casi di ricorso all'ABF o all'ACF, in quanto espressamente previsti dall'art. 5, comma 1-bis del D.Lgs. 28/2010.



MODALITA' DI TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Primario obiettivo della Banca è garantire una buona gestione dei reclami in quanto rappresenta un'opportunità per identificare eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o eventuali disfunzioni aziendali da eliminare nell'ottica della salvaguardia della qualità della relazione con i nostri Clienti e del suo continuo miglioramento.

RICEZIONE DEL RECLAMO ED ISTRUTTORIA

L'ufficio responsabile della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami, che fa parte a sua volta del Servizio Compliance. Tale collocazione è finalizzata ad assicurare che la funzione in esame sia indipendente ed autonoma rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Al ricevimento del reclamo l'Ufficio responsabile provvede all'annotazione dello stesso nel Registro dei Reclami e invia conferma dell'avvenuta ricezione al Cliente con il medesimo mezzo di comunicazione utilizzato dal Cliente, procede quindi con la fase di esame della problematica e l'avvio dell'attività di istruttoria.

Di norma, l'Ufficio Reclami si relaziona con i colleghi coinvolti nell'evento che ha dato luogo al reclamo per gli approfondimenti del caso, acquisendo la documentazione a supporto e, se opportuno, una nota scritta riepilogativa di quanto accaduto. Dopo aver ricevuto la documentazione necessaria e tutte le informazioni del caso, l'Ufficio Reclami analizza il reclamo individuando le cause che l'hanno generato e valuta le questioni di merito al fine di chiarire la portata dell'evento che ha generato il reclamo e, da una parte, concordare con il Servizio di pertinenza gli eventuali interventi correttivi e/o migliorativi da intraprendere e, dall'altra, individuare le possibili soluzioni. Ove opportuno, richiede la collaborazione dei Servizi/Uffici competenti per materia e/o del Servizio *Internal Audit*, del Servizio Legale e del Servizio *Risk Management*. Il contributo di altri Servizi/Uffici nella gestione dei reclami è considerato, nell'ottica di servizio al cliente che contraddistingue la Banca, importante per l'individuazione di soluzioni che assicurino il rispetto delle prerogative del cliente, facilitando, nel contempo, la correzione di eventuali criticità.

In fase di valutazione dei reclami, si tiene conto degli orientamenti assunti nella definizione dei ricorsi da parte dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Per le decisioni in merito al reclamo, l'Ufficio Reclami sottopone la controversia all'attenzione della Direzione.

RISPOSTA AL CLIENTE

L'Ufficio Reclami comunica l'esito al cliente mediante lettera raccomandata A/R o per via telematica. La Banca deve rispondere al più tardi:

- entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo per i reclami inerenti i servizi bancari e finanziari;
- entro 60 giorni dalla ricevimento del reclamo per i reclami inerenti i servizi di investimento;
- entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo per i servizi di pagamento¹.

¹ Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

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 _____

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 60 giorni dalla data in cui questa ha ricevuto il reclamo, ovvero 15 giorni lavorativi nel caso di servizi di pagamento.

Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto adeguata risposta entro i termini ha a disposizione i seguenti sistemi di tutela alternativi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per tentare di pervenire ad un accordo che risolva la controversia:

- "Arbitro Bancario Finanziario" (ABF), per la soluzione di controversie aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari assoggettati al titolo VI del Testo Unico Bancario. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;

- "Arbitro per le Controversie Finanziarie" (ACF) per la soluzione delle controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie relative a contratti di vendita o di servizi online. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiedere alla Banca;

- "Organismo di Conciliazione Bancaria", istituito presso il "Conciliatore BancarioFinanziario" (Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma) oggetto i servizi bancari e/o di investimento. A questo Organismo il Cliente si può rivolgere anche senza aver prima presentato un reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, oppure chiedere alla Banca.

Le modalità e le procedure di funzionamento di tali soggetti sono indicate nei rispettivi regolamenti, il cui testo è disponibile nei relativi siti internet. Il Regolamento dell'Ufficio Reclami della Banca è disponibile sul sito internet e presso tutti gli sportelli della Banca.

Ricorso all'Autorità Giudiziaria. Il Cliente per poter fare ricorso all'Autorità Giudiziaria Ordinaria deve prima esperire il procedimento di mediazione previsto dal D.Lgs. 28/2010 e successive modifiche, secondo le modalità in esso previste, rivolgendosi, nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, ad un soggetto abilitato ai sensi di detto Decreto Legislativo.

Tale condizione di procedibilità è comunque soddisfatta sia nel caso di ricorso all'Organismo di Conciliazione Bancaria, in quanto organismo di mediazione iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione presso il Ministero della Giustizia (consultabile sul sito www.giustizia.it), sia nei casi di ricorso all'ABF o all'ACF, in quanto espressamente previsti dall'art. 5, comma 1-bis del D.Lgs. 28/2010.

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 _____

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 60 giorni dalla data in cui questa ha ricevuto il reclamo, ovvero 15 giorni lavorativi nel caso di servizi di pagamento.

Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto adeguata risposta entro i termini ha a disposizione i seguenti sistemi di tutela alternativi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per tentare di pervenire ad un accordo che risolva la controversia:

- "Arbitro Bancario Finanziario" (ABF), per la soluzione di controversie aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari assoggettati al titolo VI del Testo Unico Bancario. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;

- "Arbitro per le Controversie Finanziarie" (ACF) per la soluzione delle controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie relative a contratti di vendita o di servizi online. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiedere alla Banca;

- "Organismo di Conciliazione Bancaria", istituito presso il "Conciliatore BancarioFinanziario" (Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma) oggetto i servizi bancari e/o di investimento. A questo Organismo il Cliente si può rivolgere anche senza aver prima presentato un reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, oppure chiedere alla Banca.

Le modalità e le procedure di funzionamento di tali soggetti sono indicate nei rispettivi regolamenti, il cui testo è disponibile nei relativi siti internet. Il Regolamento dell'Ufficio Reclami della Banca è disponibile sul sito internet e presso tutti gli sportelli della Banca.

Ricorso all'Autorità Giudiziaria. Il Cliente per poter fare ricorso all'Autorità Giudiziaria Ordinaria deve prima esperire il procedimento di mediazione previsto dal D.Lgs. 28/2010 e successive modifiche, secondo le modalità in esso previste, rivolgendosi, nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, ad un soggetto abilitato ai sensi di detto Decreto Legislativo.

Tale condizione di procedibilità è comunque soddisfatta sia nel caso di ricorso all'Organismo di Conciliazione Bancaria, in quanto organismo di mediazione iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione presso il Ministero della Giustizia (consultabile sul sito www.giustizia.it), sia nei casi di ricorso all'ABF o all'ACF, in quanto espressamente previsti dall'art. 5, comma 1-bis del D.Lgs. 28/2010.

COPIA PER LA BANCA