



BANCA POPOLARE DI LAJATICO

Società Cooperativa per Azioni

Fondata nel 1884

Regolamento
*per la **TRATTAZIONE DEI RECLAMI***

presso la BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOC.COOP.P.A.

Indice generale

Premessa.....	3
Come presentare il reclamo.....	3
Ombudsman Giurì Bancario.....	4
Conciliatore Bancario Finanziario.....	5
Arbitro Bancario Finanziario.....	5
Camera di Conciliazione e Arbitrato.....	6

Premessa

Le recenti disposizioni di Banca d'Italia del 18 giugno 2009, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari e il titolo XI delle disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia del 29 luglio 2009, pongono l'accento sull'importanza che gli intermediari riservino la massima cura alla funzione di gestione reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e di risolvere, già nella fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente, nell'ottica di preservare un corretto e trasparente rapporto con i clienti.

Per ottemperare alle disposizioni della normativa di vigilanza si è redatto il presente regolamento che è disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca www.bancalajatico.it nell'apposita sezione dedicata ai reclami.

Come presentare il reclamo

La gestione dei reclami è assegnata alla Funzione Gestione Reclami:

Responsabile dei reclami per la Banca Popolare di Lajatico è:

TURCHI FEDERICA

Telefono: 0587/640511

Fax: 0587/640535

Indirizzo mail: compliance@bplajatico.it

Sostituto del responsabile è:

SIGNORINI ENRICO

Telefono: 0587/640511

Fax: 0587/640540

Indirizzo mail: enrico.signorini@bplajatico.it

La clientela può rivolgersi gratuitamente a tale ufficio per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca, aventi ad oggetto il modo con cui la banca stessa ha gestito operazioni o servizi.

I reclami della clientela devono essere inviati alla Banca per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOC.COOP.P.A.
Ufficio Reclami
Via Guelfo Guelfi, 2
56030 Lajatico (PI)

All' attenzione del Responsabile dei Reclami

⇒ per posta elettronica all'indirizzo

compliance@bplajatico.it

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo appositamente predisposto da questo istituto, disponibile presso tutte le filiali o sul sito internet della Banca.

Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma. Devono comunque contenere gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo e la firma del cliente stesso.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami provvederà ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo la Banca, utilizzando il medesimo strumento di trasmissione del cliente, provvederà ad illustrare:

- le iniziative che si impegna ad assumere per risolvere il problema sollevato;
- i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

Se il reclamo non viene accolto, oppure se la risposta fornita non soddisfa le aspettative, il cliente, prima di rivolgersi al giudice, può rivolgersi ai sistemi stragiudiziali di composizione delle controversie.

La Banca aderisce all'Ombudsman Giurì Bancario, Conciliatore Bancario Finanziario, Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e alla Camera di Conciliazione e Arbitrato.

Ombudsman Giurì Bancario

L' Ombudsman-Giurì Bancario è un organismo collegiale, attivo presso il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede in Via delle Botteghe oscure n. 54 – 00186 ROMA (telefono 06/974821 – fax 06/67482250 - e.mail: associazione@conciliatorebancario.it), istituito per risolvere, gratuitamente, le controversie insorte tra le banche e la clientela, che non hanno trovato soluzione nell'ambito della relazione bancaria. Dall'inizio dell'operatività dell'ABF l'Ombudsman Giurì Bancario ha cessato di svolgere le funzioni relative alle stesse questioni di competenza dell'ABF e sta proseguendo la sua attività relativamente alle controversie in materia di servizi di investimento e di bonifici transfrontalieri.

Il cliente può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario se

- la controversia non riguarda questioni quantificabili in un valore superiore a € 50.000 (importo riferito al valore del danno che il cliente ritiene di aver subito),
- la controversia non è stata portata all'attenzione dell'Autorità giudiziaria
- non sia trascorso un anno, rispettivamente, dalla presentazione del reclamo rimasto inevaso, dalla decisione in tutto od in parte non favorevole, ovvero dall'accoglimento del reclamo, cui non sia stata data attuazione.

Il ricorso all'Ombudsman – totalmente gratuito - non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, mentre la decisione del Giurì Bancario è vincolante per la banca.

Per l'avvio del procedimento di conciliazione si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario (<http://www.conciliatorebancario.it/ombudsman>).

Conciliatore Bancario Finanziario

La Conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il Conciliatore Bancario Finanziario) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione ad una parte o all'altra. Nella conciliazione disciplinata dalla legge (ossia che viene svolta attraverso gli "organismi di conciliazione") l'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

A questo riguardo, la Banca Popolare di Lajatico aderisce al predetto Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR", con sede in Via delle Botteghe oscure n. 54 – 00186 ROMA (telefono 06/974821 – fax 06/67482250 - e.mail: associazione@conciliatorebancario.it).

Per l'avvio del procedimento di conciliazione si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario (<http://www.conciliatorebancario.it/conciliazione>).

Arbitro Bancario Finanziario ("ABF")

L' Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"), è un nuovo sistema alternativo di soluzione stragiudiziale delle controversie, parimenti attivo presso il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR", con sede in Via delle Botteghe oscure n. 54 – 00186 ROMA (telefono 06/974821 – fax 06/67482250 - e.mail: associazione@conciliatorebancario.it), al quale possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, con esclusione delle controversie attinenti ai servizi ed alle attività di investimento. Il valore delle controversie non dovrà comunque superare € 100.000,00.

All'ABF non possono essere sottoposte controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007.

Il ricorso, che ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal cliente, è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it) e reperibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia. Il ricorso all'ABF non può essere proposto se siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

La documentazione del ricorso va inviata o consegnata ad una filiale di Banca d'Italia che la inoltrerà all'Arbitro bancario finanziario di competenza. Il cliente deve inviare anche copia della documentazione alla sua banca tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. Entro 30 giorni la banca potrà inviare all'Arbitro bancario finanziario le proprie considerazioni sul reclamo. Entro 60 giorni dalla risposta della banca, l'ABF provvederà ad emettere sentenza. Le sentenze dell'Arbitro bancario finanziario sono vincolanti per le banche e vanno eseguite entro i termini stabiliti dal collegio giudicante.

Il risparmiatore potrà comunque, se non soddisfatto, ricorrere al normale iter giudiziario.

Per approfondire l'argomento il cliente può consultare il sito internet dell'ABF www.arbitrobancariofinanziario.it o richiedere la brochure illustrativa disponibile presso tutte le nostre filiali e sul nostro sito internet www.bplajatico.it nell'apposita sezione dedicata ai reclami.

Camera di Conciliazione e Arbitrato

Nel caso in cui la controversia sia insorta per la violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti con gli investitori, il Cliente può rivolgersi alla "Camera di Conciliazione e Arbitrato" attiva presso la Consob. Viene in questo caso attivata una procedura diretta a chiudere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti stabiliscono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia.

Per poter ricorrere alla Camera di Conciliazione e Arbitrato è necessario che sia stata portata a termine la fase di reclamo presso l'Ufficio Reclami della banca e che non sia stata attivata altra procedura di conciliazione, anche su iniziativa dell'intermediario. La Camera ha sede presso gli uffici delle sedi della Consob e svolge la propria attività avvalendosi di strutture e risorse individuate e fornite dalla Consob.

Il cliente – qualora il reclamo non abbia avuto esito nel termine di 90 giorni dalla sua ricezione da parte dell'Intermediario – può presentare istanza di conciliazione. L'istanza deve avere ad oggetto la stessa contestazione del reclamo, deve essere sottoscritta dal cliente e accompagnata dalla documentazione attestante l'ammissibilità. Questa può essere formulata utilizzando l'apposito modulo predisposto dalla Camera e deve comunque contenere:

- il nome, il cognome, il domicilio dell'istante persona fisica ovvero, per le persone giuridiche, la denominazione, la sede legale e il nome del legale rappresentante; gli indirizzi postali ed elettronici, i numeri telefonici e di telefax da utilizzare nel corso del procedimento; l'eventuale nomina di procuratori;
- la descrizione della controversia e delle pretese, con indicazione del relativo valore;
- l'impegno a osservare gli obblighi di riservatezza e le altre norme del presente regolamento.

Non esiste un limite al valore delle controversie che possono essere sottoposte alla Camera di Conciliazione e Arbitrato. L'istanza deve essere tempestivamente comunicata all'intermediario, inviandogli copia del ricorso a mezzo lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (per la Banca Popolare di Lajatico l'indirizzo è: bplajatico@pec.it) e depositata presso la Camera nei 30 giorni successivi alla comunicazione all'intermediario stesso. L'adesione della controparte alla procedura è, tuttavia, volontaria.