

REGOLAMENTO UFFICIO RECLAMI

Premessa

Alla data attuale il Banco delle Tre Venezie si pone nel novero degli Istituti di credito ad operatività territorialmente limitata, avendo un sola filiale in Padova. Ne consegue quindi che nell'ambito della struttura organizzativa non è presente una funzione specifica di Ufficio Reclami la cui attività e responsabilità è assegnata, conformemente al disposto della normativa di riferimento, al Direttore Generale.

Art. 1

La premessa è parte integrante del testo del regolamento.

Art. 2

1. I reclami della clientela debbono essere inviati al Banco per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata al Banco delle Tre Venezie SpA – Segreteria del Direttore Generale – Via GB Belzoni, 65 35121 Padova, o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta.
2. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che il Banco mette a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.
3. Il Direttore Generale provvede ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui al comma 1, fermo quanto previsto nel successivo art. 3 relativamente ai reclami aventi ad oggetto servizi di investimento.
4. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della banca o dell'intermediario devono essere indicati anche i tempi tecnici entro i quali questi si impegnano a provvedere alla sua sistemazione.

Art. 3

1. Ai reclami aventi ad oggetto servizi di investimento è applicata la procedura prevista dal presente Regolamento, fermo restando il disposto dell'art. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.
Il termine massimo, stabilito dall'art. 59 del regolamento CONSOB, approvato con delibera n. 11522 del 1 luglio 1998 e successive modificazioni, è di 90 giorni della ricezione della comunicazione di cui al comma 1.

Disposizioni varie e transitorie

Art. 4

1. La banca o l'intermediario deve pubblicizzare sia l'adesione al Conciliatore Bancario, sia il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della clientela, presso i locali aperti al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità.
2. La banca o l'intermediario deve altresì pubblicizzare l'istituzione del proprio Ufficio Reclami e l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti all'Ombudsman.
3. La documentazione relativa ai ricorsi deve essere conservata per tre anni dalla data della decisione assunta dall'Ombudsman.

Art. 5

1. Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente.
2. Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella presentazione del ricorso e delle memorie.

Art. 6

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.