

# AVVISO

## **Istituzione dell'Ufficio Reclami e adesione all'*Ombudsman-Giurì bancario* presso l'Associazione del *Conciliatore Bancario***

Si informa che la Banca Popolare Vesuviana ha aderito all'accordo per la costituzione dell'**Ufficio Reclami** e dell'***Ombudsman-Giurì bancario*** condividendone le finalità di tutela della clientela nell'ambito dei rapporti che la stessa intrattiene con le banche o gli intermediari finanziari.

L'***Ombudsman-Giurì bancario*** è un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche, dopo aver presentato reclamo presso l'Ufficio Reclami della propria banca; oltre ai consumatori privati, dal 1° gennaio 2006, vi possono ricorrere anche le imprese, i commercianti, i professionisti, gli artigiani e le società. Il ricorso all'Ombudsman 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.

La Banca Popolare Vesuviana ha istituito un proprio **Ufficio Reclami**, cui la clientela dovrà rivolgersi in prima istanza per dirimere qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti presso di essa ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la banca abbia gestito operazioni o servizi.

In sede interbancaria è altresì costituita l'Associazione del ***Conciliatore Bancario*** - cui la Banca Popolare Vesuviana aderisce - e presso cui è attivo un organismo collegiale di conciliazione, denominato ***Ombudsman-Giurì bancario***, con il compito di dirimere, in sede stragiudiziale, le controversie insorte fra banche e clienti.

I clienti possono rivolgersi all'**Ombudsman** per le controversie insorte con la propria banca, purché le stesse:

- non siano state già portate all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale;
- riguardino questioni quantificabili in un valore non superiore a 50.000 euro, purché riferite ad operazioni o servizi posti in essere a far data dal 1° gennaio 2006, fermi restando i limiti in precedenza vigenti e che l'operazione o servizio oggetto della controversia siano stati posti in essere nei due anni precedenti il giorno di presentazione del reclamo; in nessun caso è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di far rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;
- il relativo contenuto sia già stato sottoposto per iscritto all'esame dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, ma:
  1. la banca o l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini previsto dal Regolamento (entro sessanta giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero novanta giorni per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento di cui all'art. 59 del Regolamento CONSOB approvato con delibera n. 11522 del 1° luglio 1998 e successive modificazioni);
  2. la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
  3. all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dalla banca o dall'intermediario;
- non sia trascorso un anno, rispettivamente, dalla presentazione del reclamo rimasto inevaso, dalla sua decisione in tutto o in parte non favorevole per il cliente, ovvero dall'accoglimento del reclamo, cui non sia stata data attuazione.

L'**Ufficio Reclami** della Banca è in **Via Passanti, 34 – 80047 – San Giuseppe Ves.no(NA)**.

L' ***Ombudsman-Giurì bancario*** è in **Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 - ROMA**.

Il **Regolamento dell'Ufficio Reclami** e dell'***Ombudsman-Giurì bancario*** è disponibile presso le nostre Filiali.