

25° VENTICINQUESIMO ARGOMENTO

PATOLOGIE - L'ISPETTORATO RECLAMI E L'OMBUDSMAN BANCARIO

QUANDO SBAGLIA LA BANCA ? COME FARE RECLAMO.

Nel momento in cui appuriamo l'esistenza di un errore, o riteniamo di dover inoltrare un reclamo, che cosa dobbiamo fare?

In prima istanza dobbiamo scrivere (Raccomandata A.R.) all'Ispettorato Reclami della banca (presso la Direzione Generale), scavalcando quindi la propria agenzia e la filiale della propria città. L'indirizzo è reperibile presso ogni sportello della banca stessa. In base alle procedure determinate dall'ABI (Associazione bancaria italiana), la banca deve rispondere entro 60 giorni. Se la risposta non è ritenuta soddisfacente o non c'è stata, occorre rivolgersi all'Ombudsman bancario (secondo livello di reclamo).

CHE COSA E' E CHI PUO' RIVOLGERSI ALL'OMBUDSMAN BANCARIO ?

L'Ombudsman è costituito da 5 membri: un Presidente, nominato dalla Banca d'Italia, due membri eletti dall'ABI, un avvocato e un commercialista nominati dai rispettivi ordini professionali.

È un organismo istituito e finanziato dall'ABI per dirimere preventivamente la micro-conflittualità tra le banche e gli utenti per controversie non superiori al valore di 10 mila euro, per operazioni poste in essere successivamente al 1° gennaio 2002 (per le operazioni attivate in precedenza, il limite è di 10 milioni di lire). Nella gestione dei reclami, è istanza di "appello". Infatti, ribadiamo, bisogna innanzitutto inviare una raccomandata all'Ufficio Reclami della banca, che è obbligato a rispondere entro 60 giorni (90 giorni per problemi di investimento in titoli).

A questo organismo possono rivolgersi per raccomandata A.R. allegando la documentazione del caso, esclusivamente:

- 1) i soggetti che abbiano la qualifica di "consumatori", quindi solo persone fisiche;
- 2) per controversie (danni lamentati) non superiori a 10 mila euro;
- 3) purché non abbiano già interessato l'autorità giudiziaria, e
- 4) si siano rivolti allo sportello reclami della loro banca per fatti non antecedenti al 1° gennaio 2002.

L' Ombudsman deve rispondere entro 90 giorni dalla ricezione della raccomandata ed il suo giudizio non pregiudica il ricorso all' autorità giudiziaria.

La sede dell' Ombudsman Bancario è: Via delle Botteghe oscure, 46 - 00186 – Roma. È reperibile ai seguenti numeri: Tel: 06.6767236 Fax: 06.6767400

Il ricorso ed il responso dell' Ombudsman non precludono la possibilità di ricorrere alla magistratura ordinaria.

Ricordiamo che, per danni lamentati nei confronti di aziende di credito ed inferiori a cinque milioni, è possibile ricorrere al Giudice di Pace (i cui recapiti telefonici vanno ricercati nell' ambito del Tribunale civile). Informiamo inoltre, che per danni inferiori al milione di lire si ha diritto a non essere assistiti da un legale.

Seguono gli indirizzi cui inviare il reclamo. È opportuno mettere tutte le entità in indirizzo a conoscenza del problema: la banca sarà più attenta nella risposta.

RACCOMANDATA A.R.	All' Ispettorato reclami della Banca _____ Via/Piazza _____ Cap _____ CITTA' _____
(posta normale: _ 0,62)	Per conoscenza Spett. Banca Centrale Europea Kaiserstrasse, 29 D - 60311 FRANKFURT am MAIN
(posta normale: 0,45)	Per conoscenza Ufficio Vigilanza Banca d' Italia Via Nazionale, 91 00184 ROMA
(posta normale: 0,45)	Per conoscenza Ministero dell' Economia / CICR Via XX Settembre, 97 00187 ROMA
(posta normale: 0,45)	Per conoscenza e rappresentanza ADUSBEF Via Farini, 62 00185 ROMA

REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI E DELL'OMBUDSMAN BANCARIO

Sezione I - Ufficio Reclami

Art. 1

1. È istituito presso le banche e gli intermediari finanziari aderenti (di seguito denominati "intermediari") l' Ufficio Reclami, cui è preposto un responsabile.

2. A tale Ufficio la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca o l' intermediario ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la banca o l' intermediario stesso abbia gestito operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

3. Per le banche o gli intermediari aventi non più di tre sportelli, il responsabile dell' Ufficio reclami è il Presidente o il Direttore Generale e l' Ufficio è costituito presso la relativa segreteria.

4. Per le banche e gli intermediari facenti parte di un gruppo bancario, può essere costituito un unico Ufficio Reclami, di norma presso la Capogruppo.

Art. 2

1. I reclami della clientela debbono essere inviati alla banca o all' intermediario per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta.

2. L' Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre sessanta giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui al comma precedente. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento, si applica il termine di novanta giorni previsto dall' art. 59 del Regolamento CONSOB approvato con delibera n. 11522 del 1° luglio 1998.

3. 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. 59 del Regolamento CONSOB approvato con delibera n. 11522 del 1° luglio 1998.

Sezione II

Ombudsman bancario

Art. 4

1. È costituito un organismo collegiale, denominato ombudsman bancario, con il compito di dirimere controversie aventi le caratteristiche di cui al successivo art. 7.

2. L' ombudsman ha sede in Roma ed è composto da:

- a) un Presidente, nominato dal Governatore della Banca d'Italia;
- b) due membri, nominati dal Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana;
- c) un membro, nominato dal Presidente del Consiglio Nazionale Forense;
- d) un membro, nominato dal Presidente del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti.

3. I predetti componenti – scelti fra soggetti particolarmente qualificati ed esperti in materie economicocreditizia o giuridica – durano in carica un triennio e possono essere riconfermati. Essi non possono essere scelti fra persone che nel corso dei tre anni precedenti, abbiano svolto, presso l'Associazione Bancaria Italiana e/o presso associati alla stessa, attività di lavoro subordinato ovvero autonomo avente carattere di collaborazione coordinata e continuativa.

Art. 5

1. I componenti dell'ombudsman nominano al proprio interno un vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo.

2. Se nel corso del mandato vengono a mancare uno o più componenti, i soggetti che li hanno nominati debbono provvedere alla loro sostituzione entro trenta giorni dalla richiesta, avanzata dal Presidente o dal vice Presidente.

3. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per tre riunioni consecutive dell'ombudsman. L'organo collegiale, nella stessa seduta in cui si verifica la decadenza, ne prende atto e chiede la sostituzione del componente decaduto ai sensi del comma precedente.

4. L'ombudsman è regolarmente costituito con la presenza del Presidente o del vice Presidente e di almeno due componenti.

5. L'ombudsman delibera a maggioranza semplice dei presenti; in caso di parità dei voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio. Le decisioni sono motivate.

6. L'ombudsman è convocato per iscritto (anche via telex o fax) con almeno tre giorni lavorativi bancari di preavviso, dal Presidente o, in caso di impedimento di questi, dal vice Presidente.

Art. 6

1. L'Ombudsman si avvale di una segreteria tecnica, coordinata da un segretario, incaricata di istruire le pratiche da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale.

2. Il segretario assiste alle riunioni dell'ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal segretario medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.

3. Il Presidente elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'ombudsman e, al termine di ogni anno, predisponde una relazione sulla

medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati al Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana, il quale ne informa il Comitato esecutivo.

Art. 7

1. All'ombudsman possono rivolgersi esclusivamente i soggetti che rivestono la qualifica di consumatori ai sensi dell'art. 121, comma 1, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, per controversie relative a rapporti, aventi ad oggetto operazioni o servizi, da essi intrattenuti con le banche o gli intermediari per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta, e purché:

a) non siano state già portate all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale;

b) riguardino questioni quantificabili in un valore non superiore a 10.000 euro, purché riferite a operazioni o servizi posti in essere a far data dal 1° gennaio 2002, fermi restando i limiti in precedenza vigenti e il disposto dell'art. 1, comma 2 e della successiva lett. d);

c) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame della banca o dell'intermediario, ma: la banca o l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'art. 2, comma 2; la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;

all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dalla banca o dall'intermediario:

d) non sia trascorso un anno, rispettivamente, dalla presentazione del reclamo rimasto ineso, dalla sua decisione in tutto o in parte non favorevole per il cliente, ovvero dall'accoglimento del reclamo, cui non sia stata data attuazione.

Art. 8

1. L'ombudsman è investito mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi di preferenza con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, oppure utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto la banca o l'intermediario interessato.

2. Fermo restando il disposto dell'art. 9, oltre alla documentazione circa la sussistenza degli elementi di cui all'art. 7, la richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documento utili.

Art. 9

1. L'ombudsman, attraverso la segreteria tecnica, può richiedere ulteriori documenti, dati e notizie utili alla comprensione della controversia sia al responsabile dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario interessato, che al cliente, stabilendo termini perentori per la risposta. Il mancato rispetto di detti termini viene liberamente apprezzato dall'ombudsman.

Art. 10

1. La decisione deve essere resa dall'ombudsman entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per la banca o per l'intermediario.
2. La decisione è comunicata alle parti a cura della segreteria tecnica per iscritto, anche utilizzando strumenti informatici.
3. L'ombudsman, qualora venga a conoscenza che la banca o l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, decorso il quale rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese della banca o dell'intermediario inadempiente.

Art. 11

1. L'ombudsman, nel rispetto dei principi stabiliti nella presente Sezione, può disciplinare il proprio funzionamento e quello della segreteria tecnica mediante apposite delibere, approvate con la maggioranza dei componenti dell'organismo collegiale.
2. I componenti dell'ombudsman, il segretario e gli addetti alla segreteria tecnica sono tenuti al segreto d'ufficio.

Sezione III*Disposizioni varie***Art. 12**

1. La banca o l'intermediario deve pubblicizzare sia l'adesione all'Accordo 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 dell'ombudsman.

Art. 13

Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'ombudsman, le procedure di cui alle Sezioni I e II sono gratuite per il cliente.

Art. 14

1. Possono essere oggetto di reclamo o di ricorso all'ombudsman le controversie relative ad operazioni o servizi posti in essere dalla banca o dall'intermediario a far data dalla loro adesione all'Accordo.
2. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

Delibera organizzativa assunta dall'Ombudsman bancario il 23 settembre 2003

"Art. unico - Esame del ricorso. Istruttoria. Convocazione dell'Ombudsman. Termine per la decisione

(artt. 7, 8, 9 e 10, comma 1 del Regolamento).

- 1) Non appena pervenuto il ricorso, la Segreteria Tecnica lo sottopone al Presidente, il quale, ove constatata l'evidente incompetenza dell'Ombudsman, ne propone l'archiviazione nella prima riunione del Collegio. Nel caso di conforme decisione del Collegio, il provvedimento di archiviazione è comunicato al ricorrente.
- 2) La richiesta irricevibile per non essere stata preventivamente sottoposta all'esame della banca o dell'intermediario, è trasmessa direttamente all'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, con invito a provvedere a norma dell'art. 2 del Regolamento. Della trasmissione la Segreteria dà notizia al ricorrente.
- 3) La Segreteria Tecnica, se nel corso dell'istruttoria accerta che il ricorso è privo della documentazione necessaria per la decisione, deve attivarsi tempestivamente a richiedere al ricorrente l'integrazione della documentazione, fissando a tal riguardo un termine perentorio breve, tale da permettere al Collegio di non superare per l'emaneazione della decisione il termine di 120 giorni complessivi dalla data di ricevimento del ricorso. Di quest'ultimo termine la Segreteria dà comunicazione al ricorrente con la lettera di richiesta della nuova documentazione.
- 4) La Segreteria chiede altresì, anche a mezzo fax, all'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario di inviare entro quindici giorni una memoria - corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia - illustrativa dei motivi che hanno indotto la banca o l'intermediario a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini di cui all'art. 2, comma 2 del Regolamento.
- 5) Anche successivamente, ove ne sia il caso, possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo scopo un termine perentorio breve, fermo restando il rispetto del termine massimo di 120 giorni di cui al precedente comma 3.
- 6) Acquisite le opportune informazioni e documentazioni, il Presidente dispone la trattazione della pratica, iscrivendola all'o.d.g. del Collegio, nominando, se del caso, fra i componenti, un relatore".