

Il PuntO. Sull' Ombudsman bancario ABI

Di Mauro Novelli (30-10-2005)

Il primo gennaio 2006, entrerà in vigore il nuovo regolamento dell'Ombudsman privato dell'ABI.

Anche per questo organismo dobbiamo riscontrare la distrazione di Banca d'Italia e di tutti i governi succedutisi dal 1993 (quando fu istituito dall'Associazione Bancaria Italiana) ad oggi.

L'organismo è finanziato dall'Abi, i suoi membri (il presidente è indicato da Bankitalia), due dall'Abi, un avvocato ed un commercialista, indicati dai rispettivi Ordini, sono nominati dal Presidente dell'Abi, le modifiche del regolamento sono appannaggio dell'Abi.

Le novità dal 2006

I membri

Fino ad oggi, l'organismo non ha previsto la presenza di rappresentanti degli utenti. Tale caratteristica è certamente elemento di imprevedibilità per un organismo stragiudiziale che si è autoqualificato "super partes" (distratta Bankitalia ed altri). Infatti, dal gennaio 2006 il presidente dell'Abi nominerà due nuovi membri, uno indicato da organizzazioni imprenditoriali, l'altro dal CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti).

In altri termini, dal 2006 si riproporrà la struttura organica prevista per gli organismi di conciliazione costituiti col Decreto Legislativo 28 luglio 2000 n. 253, in materia di criticità inerenti i bonifici transfrontalieri. Tale decreto ha recepito nel nostro ordinamento la direttiva 97/5/CE, che impone agli enti che effettuano tali bonifici, di assicurare adeguate ed efficaci procedure di reclamo del cliente, sia circa le procedure da seguire, sia in ordine alla composizione dell'organo decidente.

Dal 2002, infatti, sia Poste Italiane che le singole banche hanno una sezione dell'Ufficio Reclami specifica per i tentativi di soluzione di problemi annessi allo svolgimento di quel servizio. Della loro attività si deve riferire alla Banca d'Italia.

Pertanto dal 2006 l'organismo avrà una struttura costituita da 5 membri così individuati:

- Presidente nominato dalla Banca d'Italia;
- due membri nominati dal presidente dell'Associazione Bancaria Italiana;
- uno nominato dal presidente dell'associazione Bancaria Italiana su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 4 della legge 30 luglio 1998, n.281, ovvero da almeno tre associazioni di categoria scelte dal Consiglio stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'art. 5 della legge menzionata;
- uno nominato dal Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana su designazione di almeno due associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti, scelte tra le seguenti: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato).

L'operatività

A differenza del precedente organismo, possono rivolgersi all'Ombudsman tutti i clienti bancari, non solo quindi i consumatori persone fisiche, ma anche persone giuridiche (aziende ecc.).

Le possibilità di ricorso sono soggette ad alcune limitazioni:

1. I danni lamentati non devono superare i 50.000 euro (per operazioni di qualsiasi importo poste in essere dal 1° gennaio 2006)
2. La vicenda non deve essere stata portata all'attenzione della magistratura, di collegi arbitrali, di organismi di conciliazione. Sarebbero quindi escluse tutte quelle posizioni (Parmalat, Cirio, ecc.) trattate – negli ultimi anni - in attività di conciliazione.

3. E' d'obbligo coinvolgere, in prima istanza, l'Ufficio reclami della banca interessata.

L'Ombudsman risponde entro 60 giorni; entro 90, per problemi inerenti investimenti mobiliari.

I dati sull'attività dell'Ombudsman (1° semestre 2005)

I dati riportati dall'Ombudsman bancario circa l'attività svolta nel primo semestre 2005, evidenziano anzitutto una ridotta entità dimensionale del "fenomeno" in generale.

In sei mesi, solo 2448 clienti bancari hanno fatto ricorso al giudizio dell'organismo dell'ABI. Di questi, oltre la metà (1315) sono risultati inammissibili, perché effettuati da non consumatori, cioè da professionisti o aziende; per danni lamentati oltre il massimale dei 10.000 euro; per ricorsi contro banche o finanziarie non aderenti all'accordo ABI, ecc.

Ma oltre alla scarsa numerosità di coloro che ritengono l'Ombudsman un organismo efficace per la risoluzione delle controversie, fa riflettere la presentazione non proprio trasparente dei dati.

Una lettura affrettata potrebbe far decidere per un bilanciato pronunciamento complessivo: 464 ricorsi risolti in senso favorevole al cliente; 492 in senso favorevole alle banche. Se però si riflette sulla disaggregazione del primo dato, si scopre che solo 76 su 464 sono gli effettivi pronunciamenti a favore del cliente, mentre i restanti 388 si sono conclusi per "decisioni di accertamento di cessazione della materia del contendere per intervenuto componimento della vertenza". Cioè, perché banca e cliente si sono accordati.

Adusbef non pretende trasparenza da chi non se la può dare, e fornisce i dati del primo semestre 2005 in modo più "utile":

- Ricorsi definiti in senso favorevole al cliente ricorrente: 76
- Ricorsi definiti in senso favorevole alla banca: 492
- Ricorsi non definiti dall'Ombudsman per accordo intervenuto tra banca e cliente: 388 *

(*) Se anche noi godessimo di carenza di scrupoli, potremmo annettere l'ultimo dato appena riportato al penultimo (come l'Ombudsman li annette al primo) e concludere:

- Ricorsi definiti in senso favorevole al cliente ricorrente: 76
- Ricorsi definiti in senso favorevole alla banca: 880

OMBUDSMAN-GIURI' BANCARIO - ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2005 (gennaio – giugno)

	dati relativi al periodo in considerazione	dati relativi al 1° semestre 2004
A. RICORSI PRESENTATI	2.448	2.628
B. RICORSI DEFINITI	2.344	2.162
a) in senso favorevole al ricorrente	464	513
di cui:		
- decisioni di accertamento di cessazione della materia del contendere per intervenuto componimento della vertenza (*)	388	440
- decisioni di accoglimento del ricorso	76	73
b) in senso favorevole alla banca o all'intermediario finanziario	492	474
c) ricorsi dichiarati inammissibili o conclusi con decisione di non luogo a provvedere (**)	1.315	988
d) ricorsi archiviati per inattività dei ricorrenti	73	187
C. LETTERE PARTITE (***)	8.972	9.705

(*) Nella maggior parte dei casi il componimento della vertenza, comportante l'accoglimento parziale o totale delle richieste del cliente, è stato raggiunto in seguito ad intervento, anche se informale, dell'Ombudsman bancario, spiegato mediante chiarimenti forniti al cliente e contatti informali con le parti.

(**) La casistica è ampia: ricorrenti non consumatori; pendenza di causa in sede giudiziale o arbitrale; importo superiore alla competenza per valore; ricorso presentato fuori termine; ricorso presentato nei confronti di banca o intermediario finanziario non derente all'Accordo o di ente estraneo all'Accordo.

(***) Si tratta di corrispondenza intrattenuta dalla Segreteria dell'Ombudsman soprattutto con le parti, nonché con quanti chiedono informazioni o notizie sull'Ombudsman.

DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

- 1) Tratto da Il Sole-24 Ore, riportiamo in calce il testo del vecchio e quello del nuovo regolamento.
- 2) Banche: il regolamento sui reclami in materia di bonifici transfrontalieri.
- 3) Poste Italiane: il regolamento sui reclami in materia di bonifici transfrontalieri.
- 4) Elenco e riferimenti degli organismi di mediazione nazionali operanti nella U.E.

REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI E DELL'OMBUDSMAN BANCARIO	REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI E DELL'OMBUDSMAN "GIURI" BANCARIO
<u>Sezione I</u> Ufficio Reclami	<u>Sezione I</u> Ufficio Reclami
<u>Art. 1</u>	<u>Art. 1</u>
1. E' istituito presso le banche e gli intermediari finanziari aderenti (di seguito denominati "intermediari") l'Ufficio Reclami, cui è preposto un responsabile.	1. E' 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.	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.	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.	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.
<u>Art. 2</u>	<u>Art. 2</u>
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.	1. I reclami della clientela debbono essere inviati alla banca o all'intermediario per iscritto , mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento 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 le banche e gli intermediari mettono 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.

<p>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.</p>	<p>3. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute entro sessanta giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui al comma 1. 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, e successive modificazioni.</p>
<p>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 impegna a provvedere alla sua sistemazione.</p>	<p>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 impegna a provvedere alla sua sistemazione.</p>
<u>Art. 3</u>	<u>Art. 3</u>
<p>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.</p>	<p>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, e successive modificazioni.</p>
<u>Sezione II</u> Ombudsman bancario	<u>Sezione II</u> Ombudsman <i>Giurì</i> bancario
<u>Art. 4</u>	<u>Art. 4</u>
<p>1. E' costituito un organismo collegiale, denominato ombudsman bancario, con il compito di dirimere controversie aventi le caratteristiche di cui al successivo art. 7.</p>	<p>1. E' costituito un organismo collegiale, denominato "Ombudsman Giurì Bancario", con il compito di dirimere controversie aventi le caratteristiche di cui all'articolo 7.</p>
<p>2. L'ombudsman ha sede in Roma ed è composto da:</p> <p>a) un Presidente, nominato dal Governatore della Banca d'Italia;</p> <p>b) due membri, nominati dal Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana;</p> <p>c) un membro, nominato dal Presidente del Consiglio Nazionale Forense;</p> <p>d) un membro, nominato dal Presidente del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti.</p>	<p>2. L'ombudsman ha sede in Roma ed è composto da un Presidente, nominato dal Governatore della Banca d'Italia, e da quattro componenti, di cui:</p> <p>a) due nominati dal Presidente dell'Associazione Bancaria;</p> <p>b) uno nominato dal Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 4 della legge 30 luglio 1998, n. 281, ovvero da tre associazioni di categoria scelte dal Consiglio stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 5 della medesima legge;</p> <p>c) uno nominato dal Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana su designa-</p>

	<p>zione di almeno due associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti, scelte tra le seguenti: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato).</p>
	<p>3. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta esperienza, professionalità e indipendenza, dura in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta.</p>
<p>3. I predetti componenti - scelti fra soggetti particolarmente qualificati ed esperti in materie economico-creditizia 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.</p>	<p>4. I componenti del Collegio, scelti tra persone di esperienza, indipendenza e professionalità, in particolare in materia giuridica, durano in carica tre anni con mandato rinnovabile una sola volta.</p>
	<p>5. Non possono essere nominati componenti del Collegio coloro che, nel triennio precedente, abbiano ricoperto cariche o svolto attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo avente carattere di collaborazione coordinata o continuativa presso gli enti aderenti e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o di altre categorie di clienti.</p>
	<p>6. Il Presidente e gli altri componenti del Collegio non sono revocabili se non per giusta causa.</p>
	<p>7. Il possesso dei requisiti di cui al comma 4 e l'insussistenza delle situazioni di cui al comma 5, per quanto riguarda i componenti del Collegio indicati al comma 2, lett. b) e c), è attestato dai designanti sotto la propria responsabilità.</p>
	<p>8. La cessazione del Presidente e degli altri componenti del Collegio per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il nuovo Presidente o il nuovo componente vengono nominati e assumono la funzione.</p>

<u>Art. 5</u>	<u>Art. 5</u>
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.	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. Per l'adozione della relativa delibera, è richiesta la presenza di tutti i componenti del Collegio.
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.	2. Se nel corso del mandato vengono a mancare uno o più componenti, i soggetti che li hanno nominati provvedono alla loro sostituzione, nel rispetto dei meccanismi di designazione di cui al precedente articolo 4, comma 2, entro sessanta 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.	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.	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 di voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio. Le decisioni sono motivate.	5. L'ombudsman delibera a maggioranza semplice dei presenti; in caso di parità di voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio.
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.	6. L'ombudsman è convocato per iscritto (anche via telex, fax o in via informatica), con almeno tre giorni lavorativi bancari di preavviso, dal Presidente o, in caso di impedimento di questi, dal vice Presidente.
<u>Art. 6</u>	<u>Art. 6</u>
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.	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	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.	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, predispone 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.	3. La Segreteria Tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'ombudsman e, al termine di ogni anno, predispone una relazione sulla medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'ombudsman al Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana, il quale ne informa il Comitato esecutivo.
	4. Il Presidente richiede agli Uffici Reclami degli aderenti notizie ed informazioni al fine di monitorare la tipologia e la quantità dei reclami, stabilendo altresì modalità e tempi di trasmissione.
<u>Art. 7</u>	<u>Art. 7</u>
<p>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:</p> <p>a) non siano state già portate all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale;</p> <p>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);</p> <p>c) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame della banca o dall'intermediario, ma:</p> <p>la banca o l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'art. 2, comma 2;</p> <p>la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;</p> <p>all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dalla banca o dall'intermediario;</p>	<p>1. All'ombudsman possono rivolgersi i clienti, per controversie relative a rapporti aventi ad oggetto operazioni o servizi, da essi intrattenuti con le banche o gli intermediari, purché:</p> <p>a) non siano state già portate all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un collegio arbitrale o di un organismo conciliativo;</p> <p>b) riguardino questioni quantificabili in un valore non superiore a 50.000 euro, purché riferite a operazioni o servizi posti in essere a far data dal 1° gennaio 2006, fermi restando i limiti in precedenza vigenti e il disposto dell'art. 1, comma 2 e dalla lettera d) del presente articolo. In nessun caso è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'ombudsman;</p> <p>c) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio reclami della banca o dell'intermediario, ma:</p> <p>la banca o l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 3;</p> <p>la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;</p> <p>all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dalla banca o dall'intermediario;</p>

d) 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.	d) 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.
	2. Ove il cliente si sia rivolto all'ombudsman senza aver preventivamente acquisito la decisione dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. La trasmissione della documentazione produce gli effetti della presentazione del reclamo all'Ufficio.
<u>Art. 8</u>	<u>Art. 8</u>
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.	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.	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.
<u>Art. 9</u>	<u>Art. 9</u>
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 l'intermediario interessato, che al cliente, stabilendo termini perentori per la risposta. Il mancato rispetto di detti termini viene liberamente apprezzato dall'ombudsman	1. Non appena pervenuto il ricorso, la Segreteria lo sottopone al Presidente, il quale, ove constati l'evidente incompetenza dell'ombudsman, ne propone la dichiarazione di inammissibilità al Collegio. Nel caso di conforme decisione del Collegio, il provvedimento è comunicato, dalla Segreteria, al ricorrente nonché alla banca o all'intermediario.
	2. Se nel corso dell'istruttoria aperta dall'ombudsman la banca o l'intermediario raggiungono l'accordo con il ricorrente, l'ombudsman ne prende atto e dichiara cessata la materia del contendere.

<u>Art. 10</u>	<u>Art. 10</u>
1. La decisione deve essere resa dall'ombudsman entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento ed è vincolante per la banca.	1. La decisione dell'ombudsman è motivata; essa deve essere resa entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento ed è vincolante per la banca o per l'intermediario.
	2. La Segreteria, se nel corso dell'istruttoria accerta che il ricorso è privo di documentazione necessaria per la decisione, richiede al ricorrente l'integrazione della documentazione, fissando a tal riguardo un termine perentorio breve, tale da permettere al Collegio di non superare per l'emanazione della decisione il termine di 120 giorni complessivi dalla data del ricevimento del ricorso. Del prolungamento del termine, la Segreteria dà comunicazione al ricorrente con la lettera di richiesta della nuova documentazione.
	3. I termini di cui ai commi precedenti sono sospesi per l'intero mese di agosto di ogni anno.
	4. La Segreteria può chiedere altresì, anche a mezzo fax, all'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario di inviare, entro quindici giorni dalla ricezione della richiesta, una memoria – corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia – illustrativa dei motivi che hanno condotto 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'articolo 2, comma 4.
	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 di centoventi giorni di cui al comma 2 del presente articolo.
	6. Il mancato rispetto dei termini assegnati dalla Segreteria ai sensi dei commi precedenti viene liberamente apprezzato dall'ombudsman.
2. La decisione è comunicata alle parti a cura della segreteria tecnica mediante lettera raccomandata.	7. La decisione è comunicata alle parti a cura della Segreteria mediante lettera raccomandata, ovvero utilizzando strumenti informatici.

3. L'ombudsman, qualora venga a conoscenza che la banca non si è conformata alla decisione resa, assegna alla banca stessa un termine per provvedere, decorso il quale rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese della banca inadempiente.	8. L'ombudsman, qualora venga a conoscenza che la banca non si è conformata alla decisione resa, assegna alla banca stessa un termine per provvedere, decorso il quale rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese della banca inadempiente.
<u>Art. 11</u>	<u>Art. 11</u>
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.	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.	2. I componenti dell'ombudsman, il Segretario e gli addetti alla Segreteria sono tenuti al segreto d'ufficio.
<u>Sezione III</u> Disposizioni varie	<u>Sezione III</u> Disposizioni varie e transitorie
<u>Art. 12</u>	<u>Art. 12</u>
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.	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. In particolare, la banca o l'intermediario deve altresì pubblicizzare l'istituzione del proprio Ufficio Reclami e l'indirizzo dell'ombudsman.	2. In particolare, la banca o l'intermediario deve altresì pubblicizzare l'istituzione del proprio Ufficio Reclami e l'indirizzo dell'ombudsman.
<u>Art. 13</u>	<u>Art. 13</u>
1. 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.	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.

<u>Art. 14</u>	<u>Art. 14</u>
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.	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, il collegio arbitrale.	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, un organismo conciliativo , ovvero, ove previsto, il collegio arbitrale.
	<u>Art. 15</u>
	1. Il presente Regolamento entra in vigore il 1° gennaio 2006. Fino a tale data resta in carica il Collegio preesistente, il quale continua comunque a esercitare le sue funzioni fin tanto che non viene insediato il nuovo Collegio, una volta completate tutte le nomine.
	2. Ove le designazioni di cui all'articolo 4, comma 2, lett. b) e c) non avvengano entro 60 giorni dalla richiesta, il Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana provvede di sua iniziativa alla nomina del componente mancante - che rimane in carica fino alla nomina del componente designato - che possiede i requisiti di cui all'articolo 4, comma 4 e per il quale non sussistono le situazioni di cui al comma 5 del medesimo articolo.
	3. Nell'ipotesi di cui all'articolo 5, comma 2, ove la designazione non pervenga in tempo utile per il rispetto del termine ivi previsto, il Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana provvede secondo quanto disposto dal comma precedente.

REGOLAMENTO DELLE PROCEDURE DI RECLAMO IN MATERIA DI BONIFICI TRANSFRONTALIERI

Parte I - Ufficio reclami

Art.1

1 E' istituito presso le banche e gli intermediari aderenti (di seguito denominati "intermediari") l'Ufficio reclami in materia di bonifici transfrontalieri, ove non già esistente quello costituito ai sensi dell'art.1 del "Regolamento per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'Ombudsman bancario", cui è proposto un responsabile.

2 A tale Ufficio il cliente della banca o dell'intermediario può rivolgersi per qualunque questione derivante dall'esecuzione di bonifici transfrontalieri, purchè:

- non siano trascorsi 180 giorni dalla scadenza del termine convenuto con l'ordinante per l'esecuzione dell'ordine di bonifico ovvero con il beneficiario per la messa a sua disposizione dell'importo dello stesso;
- la questione non sia stata già portata all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un arbitro o di un collegio arbitrale.

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.

Art.2

1 I reclami della clientela debbono essere inviati per iscritto, anche in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio della ricevuta.

2 Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che le banche e gli intermediari mettono a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purchè contengano gli estremi del ricorrente, dell'ente e del bonifico transfrontaliero in questione, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

3 La banca o l'intermediario interessati sono tenuti a prestare assistenza al cliente nella predisposizione del reclamo, assicurando, in particolare, che esso non sia affetto da vizi formali.

Art.3

1 L'Ufficio reclami provvede ad evadere le richieste pervenute entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui all'articolo precedente, dandone tempestiva notizia al cliente per iscritto, anche in via informatica, ove quest'ultima sia stata dal cliente utilizzata nella presentazione del reclamo.

2 Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella decisione l'ufficio reclami indica i tempi tecnici, comunque non superiori a 5 giorni lavorativi bancari, entro i quali la banca o l'intermediario provvede alla sua sistemazione.

Parte II - Sezione speciale dell'Ombudsman bancario

Art.4

1 E' costituita presso l'Ombudsman bancario una Sezione destinata a dirimere le controversie in materia di bonifici transfrontalieri, composta da una Presidente, nominato dal Governatore della Banca d'Italia, e da quattro componenti, di cui:

due nominati dal presidente dell'Associazione Bancaria Italiana;

uno nominato dal presidente dell'associazione Bancaria Italiana su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 4 della legge 30 luglio 1998, n.281, ovvero da almeno tre associazioni di categoria scelte dal Consiglio stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'art.5 della legge menzionata;

uno nominato dal Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana su designazione di almeno due associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti, scelte tra le seguenti: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato).

2 Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta professionalità e indipendenza, dura in carica 5 anni con mandato rinnovabile una sola volta.

3 I componenti del collegio, scelti tra persone di esperienza e professionalità, in particolare in materia giuridica, durano in carica 3 anni con mandato rinnovabile una sola volta.

4 Non possono essere nominati componenti del collegio coloro che, nel triennio precedente, abbiano ricoperto cariche o svolto attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo, avente carattere di collaborazione coordinata o continuativa presso gli enti aderenti e le loro associazioni o presso le associazioni dei

5 Il Presidente e gli altri componenti della Sezione non sono revocabili se non per giusta causa.

6 Il possesso dei requisiti di cui al precedente comma 3 e l'assenza delle incompatibilità di cui al precedente comma 4 è documentato dagli enti designanti per i componenti nominati ai sensi delle lett. b) e c) del precedente comma 1.

Art.5

1 Se nel corso del mandato vengono a mancare uno o più componenti della Sezione, i soggetti che li hanno nominati - nel rispetto dei meccanismi di designazione di cui al precedente art. 4, comma1, lett. b) e c) - provvedono alla loro sostituzione entro 30 giorni dalla richiesta, avanzata dal Presidente. Nel caso in cui venga a mancare il Presidente, la richiesta della sua sostituzione entro 30 giorni dalla richiesta, avanzata dal Presidente. Nel caso in cui venga a mancare il Presidente, la richiesta della sua sostituzione viene avanzata dal componente più anziano d'età.

2 I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per 3 riunioni consecutive della Sezione. 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.

3 La Sezione delibera con la presenza del Presidente e di almeno un componente di cui all'art. 4, comma 1, lett. a) e di almeno un componente di cui all'art.4, comma 1, lett. b) e c).

4 Le delibere sono assunte a maggioranza semplice, con il voto, oltre che del Presidente, di un egual numero di componenti rappresentativi, rispettivamente, delle banche o degli intermediari (art.4, comma 1, lett.a) e dei clienti (art. 4, comma1, lett.b) e c). Il collegio prevede meccanismi di astensione al fine di garantire la pariteticità dei voti in caso di numero diseguale di componenti presenti.

5 In caso di parità di voti, al voto del Presidente è attribuito valore doppio.

6 La Sezione é convocata dal presidente per iscritto, anche via telex o fax, con almeno 5 giorni lavorativi bancari di preavviso, secondo un calendario stabilito dal collegio.

Art.6

1 La Sezione si avvale di una Segreteria tecnica, coordinata da un aSegretario, incaricata di istruire le pratiche da sottoporre all'esame della Sezione medesima e di redigere una relazione per ogni ricorso maturo per la decisione. Tale Segreteria può coincidere con quella costituita ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'Ombudsman bancario".

2 Il Segretario assiste alle riunioni della Sezione e ne redige il verbale, che viene sottoscritto, oltre che dal Segretario medesimo, dal Presidente.

3 La Sezione invia alla Banca d'Italia, con le modalità e nei termini da essa stabiliti, informazioni anche periodiche in ordine ai reclami presentati, alle soluzioni adottate e all'eventuale mancata ottemperanza alle decisioni.

4 La Sezione pubblica una relazione annuale relativa alle decisioni adottate, in cui sono illustrati i risultati ottenuti e la natura delle controversie sottoposte alla Sezione.

Art.7

1 Per la risoluzione di controversie aventi ad oggetto l'esecuzione di bonifici transfrontalieri che non siano state già portate all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un arbitro o di un collegio arbitrale ed il cui contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio reclami, i clienti della banca o dell'intermediario possono rivolgersi alla Sezione entro il termine di 30 giorni a far data dalla:

decorrenza infruttuosa del termine per evadere il reclamo, di cui all'art.3, comma1;

decorrenza infruttuosa del termine per provvedere alla sistemazione del reclamo, ai sensi dell'art.3, comma2;

ricezione della decisione dell'Ufficio reclami, che il cliente ritenga a sè sfavorevole.

2 Ove il cliente si sia rivolto alla Sezione senza aver preventivamente acquisito la decisione dell'Ufficio reclami della banca o dell'intermediario, la Sezione trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. La trasmissione della documentazione produce gli effetti della presentazione del reclamo all'Ufficio.

3 Ove, nel corso dell'istruttoria aperta dalla Sezione, la banca o l'intermediario raggiungano un accordo con il ricorrente, la Sezione, su comunicazione del ricorrente medesimo, ne prende atto e dichiara cessata la materia del contendere.

4 La Sezione è competente a decidere controversie aventi ad oggetto l'indennizzo o il rimborso, dove all'esecuzione del bonifico transfrontaliero, quantificabili nell'ammontare massimo dell'importo del bonifico medesimo, che non può comunque superare il valore di 50.000 euro, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e di eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri di cui all'art.4, commi da 1 a 6 (nota 2), e di cui all'art 6, comma 1, lett.a) (nota 3), del d.lgs. n. 253/2000

Art.8

1 Il cliente investe la Sezione, con le medesime modalità di cui all'art.2, comma 1, informandone la banca o l'intermediario ovvero incaricando la banca o l'intermediario di investire la Sezione medesima della

2 In entrambi i casi sarà cura della banca o dell'intermediario interessato trasferire alla Sezione tutta la documentazione, comprese le controdeduzioni, entro 5 giorni lavorativi bancari dal ricevimento dell'informazione o dell'incarico.

3 Se il cliente non informa la banca o l'intermediario del ricorso alla Sezione, il trasferimento della documentazione avverrà su richiesta della Sezione, entro il medesimo termine di cui al comma precedente.

Art.9

1 La decisione deve essere resa dalla Sezione entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione fornita dalla banca o dall'intermediario o, in caso di mancata trasmissione della documentazione, dalla infruttuosa scadenza del termine di cui all'art.8, comma2.

2 La decorrenza del termine di cui al comma 1 viene sospesa allorchè la Sezione richieda al responsabile dell'Ufficio reclami della banca o dell'intermediario ovvero al cliente ulteriori documenti, dati e notizie, ritenuti utili alla comprensione della controversia, stabilendo il termine perentorio per la risposta. Il mancato rispetto dei termini viene liberamente apprezzato dalla Sezione medesima.

2 La decorrenza del termine di cui al comma 1 viene sospesa allorchè la Sezione richiede al responsabile dell'Ufficio reclami della banca o dell'intermediario ovvero al cliente ulteriori documenti, dati e notizie, ritenuti utili alla comprensione della controversia, stabilendo il termine perentorio per la risposta. Il mancato rispetto dei termini viene liberamente apprezzato dalla Sezione medesima.

3 La decisione è motivata ed è assunta sulla base delle norme di legge applicabili, dei codici di condotta, nonché dei principi contenuti nella direttiva n.97/5/CE, ovvero secondo equità. Essa è comunicata alle parti a cura della segreteria tecnica mediante lettera raccomandata ed è vincolante per la banca o per l'intermediario interessato se accettata dal cliente.

4 Ricevuta la comunicazione, la banca o l'intermediario hanno 5 giorni lavorativi bancari per dare esecuzione alla decisione, a decorrere dal momento in cui ad essi è pervenuta l'accettazione della decisione da parte del cliente, trasmessa con le modalità di cui all'art.2, comma 1.

5 La Sezione, qualora venga a conoscenza che la banca o l'intermediario interessato non si è conformato alla decisione resa, rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese della banca o dell'intermediario.

6 La Sezione, in caso di grave inosservanza delle decisioni rese o delle disposizioni del presente regolamento, ne dà notizia al Comitato esecutivo dell'Associazione Bancaria Italiana, che provvede ad escludere dall'accordo la banca o l'intermediario inadempiente.

Art.10

1 La Sezione, nel rispetto dei principi stabiliti nel presente regolamento, 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 della Sezione, il Segretario e gli addetti alla Segreteria tecnica sono tenuti al segreto professionale, per la tutela del quale tutta la documentazione relativa ai ricorsi trattati non può essere portata all'esterno degli uffici della Segreteria tecnica.

Parte III - Disposizioni varie

Art.11

1 La banca o l'intermediario, secondo le disposizioni vigenti, 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, secondo le disposizioni vigenti, l'istituzione del proprio Ufficio reclami e l'indirizzo della Sezione.

Art.11

1 La banca o l'intermediario, secondo le disposizioni vigenti, 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.

Art.12

1 Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o alla Sezione, le procedure di cui alle Parti I e II sono gratuite per il cliente.

Art.13

1 Nelle procedure di cui alle Parti I e II il cliente può farsi assistere o rappresentare.

2 Possono essere oggetto di reclamo o di ricorso alla sezione le controversie, relative all'esecuzione di bonifici transfrontalieri ordinati alla banca o all'intermediario, o da questi eseguiti, a far data dalla loro adesione all'Accordo.

3 Il ricorso all'Ufficio reclami o alla Sezione non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale.

Art.14

1 Le modifiche al presente regolamento, deliberate dal Comitato esecutivo dell'Associazione Bancaria Italiana, debbono essere preventivamente sottoposte alla Banca d'Italia affinché ne verifichi la conformità ai criteri previsti dalla normativa vigente in materia.

Art.15

1 il presente regolamento entra in vigore il 1° ottobre 2002, anche con riguardo alle controversie derivanti dall'esecuzione di bonifici transfrontalieri effettuati a far data dal 1° giugno 2002.

NOTE

Per bonifico transfrontaliero si intende, ai sensi dell'art. 1, lett. i), del d.lgs.n.253/2000, "l'operazione effettuata, su incarico di un ordinante, da un ente insediato in uno Stato membro dell'Unione europea, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario presso un ente insediato in un altro Stato membro; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione di bonifico transfrontaliero possono coincidere". Tale tipologia di bonifico deve essere, ai sensi dell'art.2, comma 1, dello stesso d.lgs., di ammontare massimo pari a 50.000 euro. Art. 4 del d. lgs.n.253/2000:

L'ente dell'ordinante risponde dell'esecuzione del bonifico transfrontaliero nel termine convenuto con l'ordinante o, in assenza di tale termine, entro il quinto giorno lavorativo bancario successivo alla data di accettazione dell'ordine di bonifico transfrontaliero.

Quando l'importo del bonifico transfrontaliero non è accreditato sul conto dell'ente del beneficiario nei termini indicati nel comma 1, l'ente dell'ordinante indennizza quest'ultimo. Se la mancata esecuzione del bonifico nei termini è imputabile a un ente intermediario, quest'ultimo indennizza l'ente dell'ordinante.

L'indennizzo previsto dal comma 2 consiste nel pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini previsti dal comma 1 e la data nella quale l'importo del bonifico transfrontaliero è accreditato sul conto dell'ente beneficiario. Nel caso in cui l'ente dell'ordinante dimostri che il mancato rispetto dei termini è imputabile all'ordinante non è dovuto alcun indennizzo.

L'ente del beneficiario mette a disposizione di quest'ultimo l'importo del bonifico transfrontaliero nel termine convenuto con il beneficiario o, in assenza di tale termine, entro il giorno lavorativo bancario successivo a quello in cui l'importo stesso è accreditato sul conto del medesimo ente.

Quando l'importo del bonifico transfrontaliero non è messo a disposizione del beneficiario nei termini previsti dal comma 4, l'ente del beneficiario indennizza il beneficiario.

L'indennizzo previsto dal comma 5 consiste nel pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini previsti dal comma 4 e la data nella quale l'importo del bonifico transfrontaliero è messo a disposizione del beneficiario. Nel caso in cui l'ente del beneficiario dimostri che il mancato rispetto dei termini è imputabile al beneficiario, non è dovuto alcun indennizzo."

Art.6, comma 1, del d.lgs. n. 253/2000: "Quando l'importo del bonifico transfrontaliero non è accreditato sul conto dell'ente del beneficiario, l'ente che ha accettato l'ordine di bonifico transfrontaliero restituisce all'ordinante una somma, a titolo di provvisoria, corrispondente all'importo del bonifico transfrontaliero non eseguito, fino ad un massimo di 12.500 euro, maggiorata:

dell'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra la data di accettazione dell'ordine di bonifico e quella di accredito;

delle spese relative al bonifico transfrontaliero sostenute dall'ordinante".

Regolamento dell'ufficio reclami e dell'organo decidente controversie in materia di bonifici transfrontalieri

Sezione I - Oggetto del regolamento

Art. 1

Il presente atto definisce le procedure di reclamo per la soluzione delle controversie tra l'ordinante o il beneficiario di bonifico transfrontaliero e Poste Italiane S.p.A. (d'ora innanzi indicata come Poste Italiane) e la istituzione degli organi decidenti i reclami, in attuazione dell'art. 8 del Decreto Legislativo 28 luglio 2000 n. 253 ed ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 13 dicembre 2001 n. 456.

La procedura di reclamo si articolerà su due livelli:

- in prima istanza all'Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri;
- in seconda istanza, nel caso in cui il cliente sia rimasto insoddisfatto della decisione adottata dall'Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri ovvero il reclamo in prima istanza non abbia avuto esito nei termini previsti, innanzi all'Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri.

Art. 2

Le norme del presente regolamento si applicano ai bonifici transfrontalieri di importi non superiori a € 50.000 o un controvalore equivalente, effettuati nei Paesi membri dell'Unione Europea e in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera facenti parte dell'Associazione Europea di libero scambio (EFTA).

Art. 3

I soggetti legittimati ad avvalersi delle procedure oggetto del presente regolamento sono:

- la persona fisica o giuridica, di seguito denominata "ordinante", che impartisce a Poste Italiane l'ordine di eseguire un trasferimento di fondi in favore di un beneficiario presso un Ente insediato in uno dei Paesi di cui all'art. 2;
- la persona fisica o giuridica, di seguito denominata "beneficiario", destinataria di una somma trasferita tramite un Ente insediato in uno dei Paesi di cui all'art. 2.

Sezione II - Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri

Art. 4

E' istituito, presso Poste Italiane - Divisione Bancoposta Direzione Normativa - Servizio Reclami, Viale Europa, n. 175, 00144 Roma, l'Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri, di seguito denominato URBT. A tale Ufficio possono rivolgersi, per proporre reclami riguardanti i bonifici di cui all'art. 2, i soggetti di cui all'art. 3.

Art. 5

Il reclamo può essere proposto, a pena di inammissibilità, entro novanta giorni:

- dalla scadenza del termine convenuto da Poste Italiane con l'ordinante per l'esecuzione dell'ordine di bonifico verso l'estero ovvero, in assenza di tale termine, dalla scadenza del quinto giorno lavorativo successivo alla data di accettazione da parte di Poste Italiane dell'ordine di bonifico;
- dalla scadenza del termine convenuto da Poste Italiane con il beneficiario per la messa a disposizione delle somme provenienti dall'estero o, in assenza di tale termine, dalla data in cui il beneficiario è venuto a conoscenza dell'accredito dell'importo del bonifico sul conto di Poste Italiane.

Il reclamo è presentato utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dei clienti da Poste Italiane presso tutti gli uffici postali, nonché in forma elettronica attraverso il sito internet www.poste.it.

I reclami presentati per iscritto dai clienti di Poste Italiane vanno inviati, con raccomandata con ricevuta di ritorno o, via e-mail all'indirizzo indicato sul sito internet www.poste.it, all'URBT.

Il modulo di reclamo, presentato anche in forma elettronica, dovrà essere compilato in tutte le sue parti.

Poste Italiane assiste la clientela, ove richiesto, nella predisposizione del reclamo attraverso il personale degli Uffici postali.

Sono ammissibili i reclami pervenuti all'URBT senza utilizzare il modulo standardizzato, purché contengano almeno:

- i dati anagrafici del reclamante;
- gli estremi del bonifico (importo, data disposizione, numero identificativo, Paese di provenienza);
- l'ufficio di Poste Italiane in cui è stata data la disposizione di bonifico;
- i motivi del reclamo;
- la sottoscrizione del reclamo o analogo elemento che permetta di identificare con certezza il reclamante;
- il riferimento che trattasi di operazioni assoggettate alla procedura dei reclami prevista dal decreto legislativo n. 253 del 28 luglio 2000.

Art. 6

Acquisiti tutti gli elementi necessari agli accertamenti ed alla valutazione del caso, il dirigente responsabile del servizio cui fa capo l'URBT deciderà in merito.

La decisione è formulata entro trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte dell'URBT e comunicata tempestivamente al cliente.

Art. 7

Sono motivi di inammissibilità del reclamo:

- il difetto di uno degli elementi di cui al precedente art. 5, comma 6;
- l'inosservanza del termine di cui al precedente art. 5, comma 1;
- la contestazione di operazioni diverse da quelle indicate al precedente art. 2;
- la sottoposizione della questione al giudizio dell'Autorità Giudiziaria ovvero a decisione arbitrale.

Ove il reclamo sia accolto, l'URBT ne darà comunicazione per iscritto al cliente, entro dieci giorni lavorativi, tramite raccomandata a/r indicando il termine, che comunque non potrà essere superiore a dieci giorni lavorativi, entro il quale Poste Italiane provvederà ad adeguarsi alla decisione dell'URBT.

Ove il reclamo sia rigettato, l'URBT ne darà comunicazione per iscritto al cliente, entro dieci giorni lavorativi, tramite raccomandata a/r, indicando la causa dell'inammissibilità o del mancato accoglimento, in tutto o in parte, dello stesso.

Sezione III - Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri

Art. 8

E' istituito presso Poste Italiane l'Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri di seguito denominato ODECOBT, con il compito di decidere collegialmente le controversie insorte in materia di bonifici transfrontalieri.

Le decisioni dell'ODECOBT sono assunte sulla base dei principi contenuti nell'Art. 6 comma 2, del D.M. n. 456/2001.

La sede dell'ODECOBT viene resa nota alla clientela mediante indicazione presso tutti gli Uffici Postali e pubblicazione sul sito internet www.poste.it.

Art. 9

L'ODECOBT è composto da un Presidente e da quattro membri secondo quanto previsto dall'art. 3 del D. M. 13 dicembre 2001, n. 456.

Il Presidente è nominato dal Governatore della Banca d'Italia tra persone di riconosciuta professionalità ed indipendenza.

Due membri vengono scelti e nominati da Poste Italiane. Due membri sono nominati da Poste Italiane rispettivamente:

uno, rappresentativo dei consumatori, su designazione di tre associazioni dei consumatori prescelte dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 4 della legge 30 luglio 1998, n. 281 tra quelle iscritte nell'elenco di cui all'art. 5 della medesima legge, ovvero dello stesso Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti;

uno, rappresentativo delle altre categorie di clienti, su designazione da parte della CONFCOMMERCIO, CONFARTIGIANATO E CONFAPI.

I membri dell'ODECOBT devono essere scelti tra soggetti in possesso del diploma di laurea in giurisprudenza che abbiano maturato significative esperienze professionali in materie giuridiche.

Non possono essere nominati membri soggetti che, nel triennio precedente, abbiano ricoperto cariche o svolto attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo, avente carattere di collaborazione coordinata e continuativa presso Poste Italiane o presso le associazioni dei consumatori o di altre categorie di clienti.

Art. 10

Il presidente dell'ODECOBT rimane in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta. I membri del collegio rimangono in carica tre anni con mandato rinnovabile una sola volta.

Il presidente ed i membri dell'ODECOBT non sono revocabili, se non per giusta causa.

Poste Italiane fornirà all'ODECOBT il supporto logistico per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente regolamento.

Art. 11

Se nel corso del mandato vengono a mancare uno o più componenti, i soggetti che li hanno nominati devono provvedere alla loro sostituzione, secondo quanto previsto all'art. 9 del presente Regolamento, entro trenta giorni dalla richiesta avanzata dal Presidente.

Art. 12

All'ODECOBT può rivolgersi esclusivamente il cliente che abbia preventivamente presentato il reclamo all'URBT, ma sia rimasto insoddisfatto della decisione di tale ufficio o non abbia ricevuto risposta al reclamo.

Il cliente può presentare ricorso all'ODECOBT entro trenta giorni dalla data di ricezione della determinazione formulata dall'URBT ovvero dalla scadenza del decimo giorno successivo a quello entro il quale l'URBT avrebbe dovuto fornire risposta in merito al reclamo.

Il ricorso può essere proposto direttamente all'ODECOBT, informandone l'URBT, oppure, in alternativa, all'ODECOBT per il tramite dell'URBT, mediante una delle seguenti modalità:

- invio di raccomandata con avviso di ricevimento, in forma libera o utilizzando l'apposito modulo;
- invio telematico dall'apposita pagina web del sito internet www.poste.it.

Il ricorso deve contenere almeno i dati previsti per il reclamo all'URBT di cui all'art. 5.

Non è ammesso il ricorso all'ODECOBT qualora la controversia sia sottoposta al giudizio dell'Autorità Giudiziaria o a decisione arbitrale, quando non sia stato preventivamente proposto reclamo all'URBT ovvero quando abbia ad oggetto contestazioni riguardanti operazioni diverse da quelle indicate al precedente art. 2.

Art. 13

Le decisioni dell'ODECOBT, al fine di garantire il principio di rappresentatività delle parti, vengono assunte con la presenza del presidente e di un eguale numero di membri rappresentativi rispettivamente dei clienti di cui all'art. 9, comma 4 e di Poste Italiane di cui all'art. 9, comma 3.

L'ODECOBT stabilirà idonee procedure al fine di garantire la rappresentatività delle parti quali la fissazione, con congruo anticipo, del calendario delle proprie riunioni e la previsione di un meccanismo di astensione in caso di assenza di rappresentanti di una delle parti stesse.

Il Collegio delibera a maggioranza semplice dei presenti; in caso di parità di voti, al voto del Presidente è attribuito valore doppio.

Le sedute dell'ODECOBT non sono pubbliche.

L'URBT è tenuto a trasmettere all'ODECOBT, entro dieci giorni dalla ricezione della copia del ricorso, la propria relazione e ogni documentazione utile in ordine al ricorso stesso.

L'ODECOBT deve decidere entro sessanta giorni dalla ricezione della documentazione fornita dall'URBT o in mancanza dalla scadenza del termine stabilito per la presentazione di quest'ultima.

L'ODECOBT può sospendere la decorrenza del termine per chiedere ulteriori elementi alle parti, fissando un termine per la loro produzione.

Le decisioni dell'ODECOBT sono assunte sulla base dei principi contenuti nell'Art. 6, comma 2, del D.M. n. 456/2001.

La decisione formulata dall'ODECOBT deve essere adeguatamente motivata ed è vincolante per Poste Italiane se accettata dal reclamante.

La decisione è comunicata, per iscritto con raccomandata con ricevuta di ritorno, tempestivamente al reclamante.

Art. 14

Poste Italiane eseguirà la decisione entro dieci giorni lavorativi dalla data in cui verrà a conoscenza dell'accettazione da parte del reclamante.

In difetto Poste Italiane è tenuta a corrispondere al cliente una somma a titolo di penale pari agli interessi legali maggiorati di un punto percentuale calcolati sull'importo del bonifico per il periodo intercorrente tra la scadenza del periodo di cui al precedente comma e la data di esecuzione della decisione.

Art. 15

I componenti dell'ODECOBT sono tenuti ad osservare i principi di riservatezza e del segreto professionale.

Art. 16

L'ODECOBT trasmette alla Banca d'Italia una relazione annuale relativa alle decisioni adottate che consenta di valutare i risultati ottenuti e di identificare la natura delle controversie che sono state sottoposte allo stesso.

Sezione IV - Disposizioni finali

Art. 17

Poste Italiane pubblicizza alla clientela il contenuto del presente Regolamento mediante la pubblicazione dello stesso su G.U. e sul proprio sito Internet www.poste.it.

Il cliente ha diritto a ricevere copia del presente Regolamento mediante richiesta da avanzare presso l'ufficio postale.

Restano fermi gli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente.

Art. 18

I costi relativi al funzionamento dell'URBT e dell'ODECOBT non sono a carico dei clienti che presentano reclamo.

Art. 19

Il presente regolamento entra in vigore dal 1° novembre 2002, anche riguardo alle controversie derivanti dall'esecuzione di bonifici transfrontalieri effettuati a far data dal 1° giugno 2002.

UE. Organi nazionali che partecipano alla rete per la risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere nel settore dei servizi finanziari (FIN-NET)

Belgio

- 1 Médiateur des banques et sociétés de bourse
Association Belge des Banques (ABB)
Rue Ravenstein 36, bte 7
B-1000 Brussels
Ombudsman van de banken en
beursvennootschappen
Belgische Vereniging van Banken (BVB)
Ravensteinstraat 36, bus 7
B-1000 Brussels
Tel. (32-2) 507 68 11
Fax (32-2) 507 69 79
- 2 Médiateur auprès de la Poste (FR)
WTC Tour II
Chaussée d'Anvers 59
B-1000 Brussels
Tel. (32-2) 204 81 00
Fax (32-2) 204 84 00
- 3 Dienst Ombudsman De Post (NL + DE)
WTC Tour II
Antwerpsesteenweg 59
B-1000 Brussels
Tel. (32-2) 204 82 00 (NL)
Tel. (32-2) 204 83 00 (DE)
Fax (32-2) 204 84 00
- 4 Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs, 35
B-1000 Brussels
Ombudsman van de verzekeringen
de Meeûsplantsoen 35
B-1000 Brussels
Tel. (32-2) 547 56 99
Fax (32-2) 547 59 75
E-mail: ombudsman@upea.be

Danimarca

- 1 Pengeinstitutankenævnet
Østerbrogade 62, 4
DK-2100 Copenhagen Ø
Tel. (45) 35 43 63 33
Fax (45) 35 43 71 04
E-mail: sek@pengeinstitutankenævnet.dk
Website: www.pengeinstitutankenævnet.dk
- 2 Realkreditankenævnet
Zieglers Gård
Nybrogade 12, Parterre
DK-1203 Copenhagen K
Tel. (45) 33 12 82 00
Fax (45) 33 12 36 01
E-mail: sn@ran.dk
- 3 Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2
Postbox 360
DK-1550 Copenhagen Ø
Tel. (45) 33 15 89 00
Fax (45) 33 15 89 10
E-mail: hj@ankeforsikring.dk

Finlandia

- 1 Consumer Complaint Board
Box 306
Kaikukatu 3
FIN-00531 Helsinki
Tel. (358-9) 77 26 79 00
Fax (358-9) 753 48 80
- 2 The Finnish Insurance Complaints Board
c/o The Finnish Insurance Ombudsman
Bureau
Lönnrotinkatu 19 A
FIN-00120 Helsinki
Tel. (358-9) 685 01 20
Fax (358-9) 68 50 12 20
E-mail: kvt@vakuutusneuvonta.fi
Website: www.vakuutusneuvonta.fi

Francia

- 1 Le Médiateur de l'ASF (Association Française des Sociétés Financières)
F-75854 Paris Cedex 17
Tel. (33) 153 81 51 51
Fax (33) 153 81 51 50
E-mail: asf-france@wanadoo.fr
- 2 Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances
BP 290
F-75425 Paris Cedex 09
Tel. (33) 08 20 03 15 24
Fax (33) 1 45 23 27 15
- 3 Médiateur de Groupement des Entreprises Mutuelles
9, rue de Saint Petersburg
F-75008 Paris
Tel. (33) 153 04 16 00
Fax (33) 153 04 16 34
- 4 Médiateur à la COB
17, Place de la Bourse
F-75082 Paris Cedex 2
Tel. (33) 153 45 64 64
Fax (33) 153 45 61 99
E-mail: mediation@cob.fr

Germania

- 1 Der Ombudsmann der privaten Banken
Bundesverband deutscher Banken
Postfach 04 03 07
D-10062 Berlin
Tel. (49-30) 16 63-0

Fax (49-30) 16 63 31 69

E-mail: ombudsmann@bdb.de

- 2 Der Ombudsmann der öffentlichen Banken
Bundesverband Öffentlicher Banken
Deutschlands eV

Lennestrasse 17

D-10785 Berlin

Tel. (49-30) 819 20

Fax (49-30) 819 22 22

E-mail: postmaster@voeb.de

- 3 Deutsche Bundesbank

Schlichtungsstelle

Postfach 10 06 02

D-60006 Frankfurt am Main

Tel. (49-69) 95 66 40 50

Fax (49-69) 95 66 40 56

E-mail: schlichtung@bundesbank.de

- 4 Der Ombudsmann der privaten

Bausparkassen

Postfach 30 30 79

D-10730 Berlin

Tel. (49-30) 59 00 91-500

Fax (49-30) 59 00 91-501

E-mail: bausparkassen@vdpb.de

- 5 Versicherungsombudsmann eV

Kronenstraße 13

D-10117 Berlin

Tel. (49-1804) 22 44 24

Fax (49-1804) 22 44 25

E-mail:

beschwerde@versicherungsombudsmann.de

- 6 Ombudsmann für die private Kranken- und

Pflegeversicherung

Leipziger Str. 104

D-10117 Berlin

Tel. (49) 18 02 55 04 44

Fax (49-30) 20 45 27 85

Website: www.pkv-ombudsmann.de

Grecia

- 1 Hellenic Banking Ombudsman

12-14 Karagiorgi Servias Street

GR-10562 Athens

Tel. (30-10) 337 67 00

Fax (30-10) 323 88 21

E-mail: contact@bank-omb.gr

- 2 Ministry of Development and Commerce

Secretariat General

Directorate of Insurance

Enterprises/Unit 1

Caningos Square

GR-10181 Athens

Tel. (30-10) 384 27 55

Fax (30-10) 382 77 34

Irlanda

- 1 The Ombudsman for the Credit Institutions

8 Adelaide Court

Dublin 8, Ireland

Tel. (353-1) 478 37 55

Fax (353-1) 478 01 57

- 2 Insurance Ombudsman of Ireland

32 Upper Merrion Street

Dublin 2, Ireland

Tel. (353-1) 662 08 99

Fax (353-1) 662 08 90

E-mail: enquiries@ombudsman-insurance.ie

Italia

- 1 Ombudsman Bancario

Via delle Botteghe Oscure 46

I-00186 Rome

Tel. (39-06) 676 72 36

Fax (39-06) 676 74 00

E-mail: om@abi.it

Lussemburgo

- 1 Commission de Surveillance du Secteur

Financier (CSSF)

110, Route d'Arlon

L-2991 Luxembourg

Tel. (352) 26 25 12 34/(352) 26 25 12 26

Fax (352) 26 25 16 01/(352) 26 25 16 03

E-mail: directioncssf@cssf.lu /

banques@cssf.lu

- 2 Mediateur d'Assurance — ACA-ULC

Association des compagnies

d'assurance du Grand-Duché de

Luxembourg (ACA)

3, rue Guido Oppenheim

L-2263 Luxembourg

Tel. (352) 442 14 411

Fax (352) 44 02 89

E-mail: aca@pt.lu

- 3 Union Luxembourgeoise des

Consommateurs (ULC)

55, rue des Bruyères

L-1274 Howald

Tel. (352) 496 02 21

Fax (352) 49 49 57

Paesi Bassi

- 1 Geschillencommissie Bankzaken

Geschillencommissie Gedragscode

Hypothecaire Financieringen
Surinamestraat 24
2585 GJ Den Haag, Netherlands
Tel. (31-70) 310 53 10

- 2 Nederlandse Ombudsman
Verzekeringen
Klachteninstituut
Postbus 93560
2509 AN Den Haag, Netherlands
Tel. (31-70) 333 89 99
Fax (31-70) 333 89 00
- 3 The Dutch Security Institute — Complaints
Board
Raadhuisstraat 20
1016 DE Amsterdam,
Netherlands

Portogallo

1. Centro de Arbitragem de Conflitos de
Consumo
Mercado Chão de Loureiro (1st floor)
Largo do Chão do Loureiro
P-1100-145 Lisbon
Tel. (351-21) 8 88 36 23
Fax (351-21) 8 88 37 67
E-mail: lis-arbitragem@ip.pt
2. Comissão do Mercado de Valores
Mobiliários (CMVM)
Avenida Fontes Pereira de Melo 21
P-1056-801 Lisbon
Tel. (351-21) 317 70 00
Fax (351-21) 353 70 77
E-mail: cmvm@cmvm.pt

Spagna

1. Servicio de Reclamaciones
Banco de España
Alcalá, 50
E-28014 Madrid

Tel. (34-91) 338 57 58
Fax (34-91) 338 65 22

Svezia

- 1 Konsument Europa
Allmänna reklamationsnämnden
Box 16014
Jakobsgatan 18
S-103 21 Stockholm
Tel. (46-8) 402 42 90
Fax (46-8) 402 42 99
E-mail: info@konsumenteuropa.se
Website: www.konsumenteuropa.se

Regno Unito

- 1 Financial Ombudsman Service,
including:
— The Office of the Banking
Ombudsman
— The Office of the Building Societies
Ombudsman
— Personal Investment Authority
Ombudsman Bureau
— Office of the Investment
Ombudsman
— The Securities and Futures
Authority
— Complaints Bureau
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London E14 9SR, United Kingdom
Tel (44-8450) 80 18 00
Fax (44-20) 79 64 10 01
E-mail: enquiries@financial-ombudsman.org.uk
Website: www.financial-ombudsman.org.uk