

30 novembre 00-1 0:00

RECLAMI E CONTESTAZIONI NEL SETTORE BANCARIO

"REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI DEGLI ENTI CREDITIZI E DELL'OMBUDSMAN BANCARIO", in vigore dal 15 Aprile 1993 in seguito ad iniziativa dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana), cui hanno aderito la maggior parte degli istituti di credito italiani (per un totale superiore al 90% degli sportelli presenti in Italia). Il regolamento prevede l'istituzione di appositi uffici reclami cui è possibile sottoporre controversie e lamentele sorte dopo il 1° gennaio 1993.

UFFICIO RECLAMI DELLA PROPRIA BANCA

I reclami possono essere spediti all'ufficio competente tramite raccomandata con avviso di ricevimento o tramite uno sportello della propria filiale che provvederà ad inoltrare la pratica. L'ufficio reclami deve evadere tempestivamente le richieste pervenute, dando una risposta entro 2 mesi dal ricevimento della documentazione e comunicando, in caso di accoglimento delle proteste dell'utente, il termine entro cui la banca controparte deve rimediare all'errore commesso.

TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA: 2 MESI

E SE IL RECLAMO VIENE RIGETTATO ?

Il cliente potrà rivolgersi all'OMBUDSMAN BANCARIO, per controversie non eccedenti i cinque milioni e non sottoposte all'esame di un'autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, sorte tra un utente privato (sono quindi escluse imprese o associazioni) ed un istituto di credito aderente al regolamento. Il giudizio che emetterà è inappellabile per le banche, l'utente invece potrà sempre rivolgersi alla magistratura ordinaria competente.

TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA: 90 GIORNI

Esempio di ricorso all'Ombudsman da inviare con RACCOMANDATA CON RICEVUTA DI RITORNO:

Spett. OMBUDSMAN BANCARIO
C.SO VITTORIO EMANUELE II, 21
00186 ROMA

e p.c. ADUC Associazione Diritti Utenti e Consumatori
via Cavour, 68
50129 - FIRENZE

Il Sottoscritto _____
residente a _____

titolare del (specificare il tipo di rapporto, ad es. c/c bancario, libretto di risparmio, deposito titoli ecc.)

numero _____

presso l'istituto _____

si rivolge a Codesta Autorità - ai sensi del "Regolamento dell'Ufficio reclami degli enti creditizi e dell'Ombudsman bancario", in vigore dal 15/04/1993 - per denunciare quanto segue :

DESCRIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Sulla base di quanto sopra esposto, il Sottoscritto chiede formalmente che Codesto Ombudsman bancario voglia ingiungere a _____ (indicare la banca controparte in causa) di

_____ (specificare la richiesta).

Allegati :

Copia del reclamo inviato alla banca e relativa documentazione.

Distinti saluti

Luogo e Data

Firma