

22 aprile 2006 0:00

## L'OMBUDSMAN BANCARIO

di [Giuseppe D'Orta](#)

Ultimo aggiornamento 20/4/2010

Attenzione!

Dal 15 ottobre 2009 la competenza dell'Ombudsman è limitata alle controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che ha iniziato la propria operatività il 15 ottobre 2009 con la denominazione di Arbitro Bancario Finanziario (ABF): [clicca qui \(http://sosonline.aduc.it/scheda/arbitro+bancario+finanziario\\_16598.php\)](http://sosonline.aduc.it/scheda/arbitro+bancario+finanziario_16598.php)

### Nel caso di controversia

con un Istituto bancario (o altro intermediario, se aderente), il primo passo e' quello di inoltrare la propria protesta e richiesta di intervento presso l'ufficio reclami della Banca (inviandone copia sia all'agenzia sia all'Ufficio della Direzione Generale).

Qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca puo' essere sottoposta all'Ufficio.

Il reclamo dovra' essere inviato tramite raccomandata A/R (oppure consegnato allo sportello ricevendo pero' ricevuta dell'avvenuta consegna).

### La banca deve pubblicizzare

nei propri locali l'adesione all'Accordo stipulato per aderire alle procedure di autocontrollo previste dall'intervento dell'Ombudsman bancario, indicando l'indirizzo di quest'ultimo e rendendo consultabile il Regolamento per l'accesso.

Entro 60 gg dovra' giungere la risposta dell'Ufficio (90 nel caso di questioni relative a servizi di investimento).

Se la banca dovesse accogliere la contestazione, dovra' essere indicato anche il termine entro il quale la stessa dovra' agire per il ripristino della situazione o comunque per la risoluzione del problema.

### Nel caso in cui entro i 60-90 gg non sia giunta alcuna risposta da parte dell'Istituto

-o se la risposta non sia positiva o soddisfacente- il cliente -che abbia scelto di tentare questa strada invece di rivolgersi immediatamente all'autorita' giudiziaria- potra' rivolgersi al

Conciliatore Bancario - Ombudsman-Giuri' bancario

Via delle Botteghe Oscure, 54 00186 Roma

Fax: 06 67482251

I clienti possono rivolgersi a tale organo collegiale -composto da esponenti del mondo bancario, avvocati e commercialisti- per ogni controversia relativa a rapporti con la banca.

### La richiesta d'intervento deve essere inoltrata

tramite raccomandata A/R alla segreteria tecnica, che provvedera' ad istruire le pratiche da sottoporre al collegio: il segretario coordinatore dell'ufficio partecipa poi alle riunioni dell'Ombudsman, provvedendo a redigere il verbale e prestandosi ad offrire pareri e delucidazioni sul caso da lui trattato.

### Condizioni per potersi rivolgere all'Ombudsman

- la controversia non deve superare i 50 mila euro (solo 10 mila euro nel caso di operazioni poste in essere antecedentemente all'1/1/2006);

- non sia gia' stata interessata del fatto l'autorita' giudiziaria;

- la banca sia gia' stata interessata del problema, ma abbia dato responso negativo (anche se solo in parte), o non abbia risposto nei 60-90 gg previsti, o se -nonostante l'accoglimento del ricorso- non sia veramente intervenuta.

- Il reclamo all'intermediario deve riguardare operazioni poste in essere entro i due anni precedenti alla data del reclamo stesso

- Il ricorso all'ombudsman deve essere presentato entro un anno dalla ricezione della risposta al reclamo della banca oppure, in caso di mancata risposta, entro un anno dalla data di invio del reclamo cui la banca non ha

risposto;

Da allegarsi alla richiesta di intervento:

- un dettaglio della situazione, così come si è svolta;

- tutti i documenti, di cui si è in possesso, necessari ad identificare la situazione ed a fornire notizie utili alla risoluzione del quesito.

L'Ombudsman potrà richiedere -sia all'utente che alla banca- informazioni e dettagli assenti ma ritenuti necessari, dettando un termine entro il quale provvedere all'inoltro. Una mancata considerazione della richiesta potrà infatti essere valutata negativamente.

Non ci sono spese a carico dell'utente, fatte salve quelle postali per l'invio della documentazione.

**L'ombudsman si esprime solo ed esclusivamente sul risarcimento del danno patito dal cliente a seguito di un comportamento non conforme alla normativa da parte dell'intermediario.**

Non riconosce il diritto al risarcimento per altre tipologie quali, ad esempio, il danno morale, di immagine, biologico, ecc.

Nemmeno riconosce il rimborso delle spese legali, postali, per consulenze, per istruzione del ricorso, ecc. eventualmente sostenute dal cliente.

Inoltre, l'ombudsman non ha il potere di costringere gli aderenti a fare un qualcosa. Di conseguenza, non è possibile rivolgersi all'ombudsman per costringere, ad esempio, una banca a consegnare dei documenti, o ad attivare/disattivare un servizio, ad evadere una qualsiasi richiesta.

**Entro 90 gg il Collegio emetterà la propria decisione**, vincolante per la Banca o intermediario.

Nel caso in cui sia necessario ottenere documentazione aggiuntiva, il termine per la risposta si proroga a 120 giorni.

La comunicazione avverrà tramite raccomandata A/R ad entrambe le parti interessate.

Qualora la Banca non si conformi a quanto ingiuntole, l'Ombudsman, una volta informato del fatto, assegnerà un termine per provvedere, decorso il quale renderà nota l'inadempienza, dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dello stesso Istituto inadempiente. L'Ombudsman non ha infatti poteri coercitivi ed è pur sempre un organo extragiudiziario, pertanto le sue decisioni sono legate ad una certa mentalità bancaria, oltre ad essere di fatto in balia del buon senso e dell'accordo di correttezza non scritto che vincola a lui le Banche.

**L'intervento dell'Ombudsman può anche essere deludente** o non risolutivo, per cui l'utente potrà rivolgersi, in seguito, all'Autorità Giudiziaria, intentando un regolare procedimento davanti al Giudice di Pace o, in caso di questione di valore superiore ai cinquemila euro, al Tribunale ordinario. Il Giudice di Pace, in ogni caso, non può esprimersi sulle questioni riguardanti strumenti finanziari.

A questo link c'è il Regolamento dell'Ombudsman bancario assieme ad uno schema di lettera-tipo per il ricorso: clicca qui ([http://investire.aduc.it/documento/regolamento+ombudsman+bancario\\_9982.php](http://investire.aduc.it/documento/regolamento+ombudsman+bancario_9982.php))

*ha collaborato Barbara Vallini*