



### Uno strumento al servizio dei cittadini e degli operatori del diritto

Nel mese di ottobre 2002 sono stati resi noti i dati relativi ai ricorsi presentati dai consumatori all'Ombudsman bancario dal maggio 1993 al maggio 2002: dei 16.532 ricorsi proposti, 1.655 sono stati archiviati, 3.933 sono stati definiti in modo favorevole ai clienti, 4.574 a favore delle banche, 5.052 sono stati dichiarati inammissibili.

L'Ombudsman è un organismo collegiale che ha il compito di dirimere le controversie aventi ad oggetto operazioni o servizi prestati dalle banche o dagli intermediari finanziari ai consumatori.

Il difensore civico bancario è costituito da cinque membri: il presidente è nominato dal Governatore della Banca d'Italia, due membri sono nominati dall'Associazione Bancaria Italiana, uno dal Consiglio Nazionale Forense e l'altro dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti. E' stato istituito in seguito ad un'iniziativa dell'ABI, attraverso un accordo che ha portato all'emanazione del "Regolamento dell'ufficio reclami delle banche e dell'ombudsman bancario", entrato in vigore il 15 aprile 1993. Con questo regolamento è stato istituito anche l'Ufficio Reclami. Nel 2002 sono state introdotte delle novità relativamente a questa forma veloce e gratuita di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che, a partire dal 1° gennaio dello scorso anno, è applicabile anche alle vertenze sorte con gli intermediari finanziari aderenti a tale Accordo e riguarda questioni quantificabili per un valore di massimo 10mila euro, a fronte dei precedenti 10 milioni di lire. Il consumatore che voglia esporre le proprie doglianze deve seguire la seguente procedura.

Deve innanzi tutto rivolgersi all'Ufficio Reclami entro due anni dall'esecuzione dell'operazione contestata, inviando una lettera raccomandata con avviso di ricevimento, oppure consegnandola allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, o anche compilando un

apposito modulo, ove predisposto.

In caso di accoglimento del reclamo viene data una comunicazione scritta indicante i tempi tecnici entro i quali si provvederà a risolvere il problema. Qualora, invece, l'Ufficio Reclami non dovesse rispondere entro il termine di 60 giorni, o di 90 nel caso di reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento, oppure il reclamo venisse accolto, ma non si procedesse a dare attuazione alla decisione, si potrà ricorrere all'Ombudsman.

Le condizioni per potersi rivolgere al difensore civico bancario, quindi, sono le seguenti: è stato presentato ricorso all'Ufficio reclami, e a questo non è stata data risposta nei termini, ovvero questa non è favorevole al cliente, in tutto o in parte, o non è stata data attuazione alla decisione; non è trascorso un anno dalla presentazione del reclamo o dalla decisione dello stesso; l'Autorità giudiziaria o un Collegio arbitrale non è stata precedentemente investita della questione; il danno subito deve rivestire carattere economico ed il valore non deve superare i 10.000 euro (5.164,57 per operazioni o servizi posti in essere prima del 1° gennaio 2002). Nel caso in cui siano presenti tutti i predetti requisiti di ammissibilità, elencati all'articolo 7 del Regolamento, il consumatore potrà inviare la richiesta all'Ombudsman bancario, che ha sede in via delle Botteghe Oscure, 46, 00186 Roma, tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno oppure via posta elettronica all'indirizzo [om@abi.it](mailto:om@abi.it), altrimenti via fax al numero 06.6767400. La decisione del ricorso viene resa entro 90 giorni dal ricevimento dello stesso, ed è vincolante per la banca o per l'intermediario.

Se questi non si conformano a quanto in essa stabilito, viene assegnato un termine per provvedere, decorso il quale è resa pubblica l'inadempienza a mezzo stampa. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, comunque, non priva il cliente del diritto di adire l'Autorità giudiziaria.

**Gianluca Di Ascenzio\*  Avvocato del Foro di Roma**