

## REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI E DELL'OMBUDSMAN - GIURI' 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 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.
3. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro sessanta giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui al comma 1, fermo quanto previsto nel successivo art. 3 relativamente ai reclami aventi ad oggetto servizi di investimento.
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 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. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob<sup>1</sup>, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.

### Sezione II *Ombudsman - Giuri bancario*

#### Art. 4

1. Presso il Conciliatore Bancario è attivo un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giuri bancario", con il compito di dirimere controversie aventi le caratteristiche di cui all'articolo 7.
2. L'Ombudsman è composto da un Presidente, nominato dal Governatore della Banca d'Italia, e da quattro componenti, di cui:
  - a) due nominati dal Consiglio del Conciliatore Bancario su designazione dell'Associazione Bancaria Italiana;
  - b) uno nominato dal Consiglio del Conciliatore Bancario su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del medesimo decreto legislativo;

---

<sup>1</sup> Provvedimento recante: "Regolamento in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio".

- c) uno nominato dal Consiglio del Conciliatore Bancario 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).
3. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta esperienza, professionalità e indipendenza, dura in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta.
  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.
  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.
  6. Il Presidente e gli altri componenti del Collegio non sono revocabili se non per giusta causa.
  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, è attestato dai designanti sotto la propria responsabilità.
  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.

#### 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. 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 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 del Conciliatore Bancario.
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 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, 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.

#### Art. 6

1. L'Ombudsman si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire le pratiche da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per le necessità di coordinamento delle attività di tale Segreteria, il Conciliatore Bancario ne dà incarico ad un Coordinatore.
2. Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.
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 del Conciliatore Bancario, il quale ne informa il Consiglio.
4. Il Presidente dell'Ombudsman 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.

#### Art. 7

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:

- 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 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;
  - c) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, ma:
    - i. la banca o l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 3; per i servizi di investimento si applica il termine di cui all'art. 3 che l'intermediario abbia reso noto alla Segreteria tecnica;
    - ii. la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
    - iii. 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 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.

#### 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. 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.

#### Art. 10

- 1. La decisione dell'Ombudsman è motivata; essa deve essere resa 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 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 3.

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.
7. La decisione è comunicata alle parti a cura della Segreteria per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.
8. 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. Il Presidente dell'Ombudsman, nel rispetto dei principi stabiliti nella presente Sezione, può proporre al Consiglio del Conciliatore Bancario l'approvazione di un regolamento interno volto a disciplinare il funzionamento del Collegio e quello della Segreteria tecnica.
2. I componenti dell'Ombudsman, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria sono tenuti al segreto d'ufficio.

### Sezione III

#### Disposizioni varie e transitorie

#### Art. 12

1. La banca o l'intermediario deve pubblicizzare sia l'adesione al Conciliatore Bancario, 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 al quale inoltrare i ricorsi rivolti all'Ombudsman.
3. La documentazione relativa ai ricorsi deve essere conservata per tre anni dalla data della decisione assunta dall'Ombudsman.

#### Art. 13

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.

#### Art. 14

1. 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, un collegio arbitrale.

#### Art. 15

1. Il Collegio preesistente alla data del 1° gennaio 2006 continua ad 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, non avvengano entro 60 giorni dalla richiesta, il Consiglio del Conciliatore Bancario provvede di sua iniziativa alla nomina del componente mancante - che rimane in carica fino alla nomina del componente designato - che possieda i requisiti di cui all'articolo 4, comma 4 e per il quale non sussistano 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 Consiglio del Conciliatore Bancario provvede secondo quanto disposto dal comma precedente.