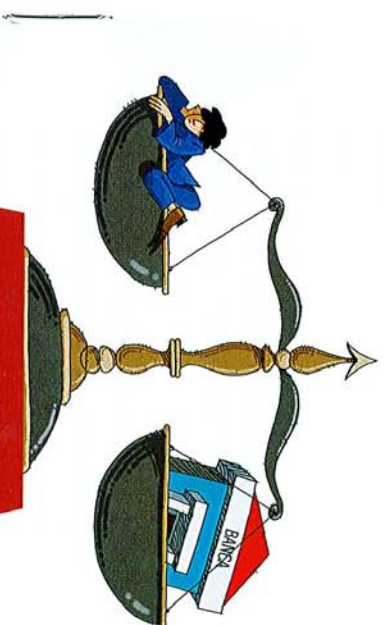


**GUIDA ALLA SOLUZIONE  
DELLE CONTROVERSIE**



CASO PER CASO,
A CHI RIVOLGERTI
E COSA FARE

## GENTILE CLIENTE,

Le banche italiane hanno da sempre posto grande attenzione al rapporto con la clientela e la testimonianza di quest'impegno è la costituzione, già negli anni '90, dell'**Ombudsman Bancario** - oggi gestito dal **Conciliatore BancarioFinanziario** di cui ti parliamo in questa Guida - per risolvere le controversie nei rapporti con le banche.

Negli ultimi anni sono nati nuovi organismi per facilitare la soluzione delle controversie tra banca e cliente, anche su impulso delle Autorità, come l'**ABF - Arbitro Bancario Finanziario** (per tutte le questioni riguardanti i conti correnti, le carte di pagamento, il credito, ecc.) e la **Camera di Conciliazione della CONSOB** (per le questioni riguardanti i servizi di investimento).

A ciò si aggiunge un'importante novità legislativa\* che rende obbligatorio, anche in ambito bancario e finanziario, il tentativo di mediazione finalizzato alla conciliazione per le cause giudiziarie intentate dopo il 20 marzo 2011, e dunque assolutamente necessario il ricorso a questi organismi prima di intraprendere una strada giudiziaria.

**Oggi hai di fatto a disposizione diversi strumenti e interlocutori per risolvere attraverso un accordo amichevole e di reciproca soddisfazione le incomprensioni con la tua banca. E questa Guida vuole appunto illustrarti i diversi percorsi che puoi seguire.**

\* D.lgs. 28/2010

## BUONA LETTURA

## 1. LA RICHIESTA DI CHIARIMENTO

Con la tua banca, a volte, può sorgere un problema che può riguardare un **servizio bancario** oppure un **investimento**. Una distinzione necessaria perché, come vedremo più avanti, **a seconda del tipo di servizio si aprono diverse strade per la soluzione del tuo problema**.

Ecco qualche esempio dei principali **servizi bancari**:

- ▶ il conto corrente e i libretti di risparmio
- ▶ le carte di pagamento: Bancomat, carte di credito, prepagate
- ▶ i finanziamenti (il mutuo, i prestiti personali, il credito al consumo)
- ▶ i servizi di banca diretta (internet banking e phone banking).

Su questi servizi la questione può riguardare, ad esempio, commissioni o canoni, il costo di operazioni a forfait, una valuta di addebito o di accredito, un finanziamento personale, ecc.

Ed ecco anche qualche esempio dei principali **investimenti** che puoi acquistare o vendere tramite la banca:

- ▶ i titoli a reddito fisso o variabile (titoli di Stato, obbligazioni, azioni, ecc.)
- ▶ i fondi comuni di investimento
- ▶ le gestioni patrimoniali.

Sugli investimenti il problema potrebbe riguardare, ad esempio, i tempi di un disinvestimento parziale o totale, o una composizione del portafoglio di un fondo comune che non ti sembra in linea con quanto avevi letto nel Prospetto Informativo, e così via.



## 2. IL PRIMO PASSO: LA LETTERA ALL'UFFICIO RECLAMI DELLA BANCA

Se qualcosa non va con la tua banca, il primo passo è scrivere una lettera (meglio se raccomandata), o un fax, o una email all'Ufficio Reclami della tua banca (l'indirizzo esatto puoi fartelo dare in filiale, oppure ricavarlo dal sito della banca): in fondo a questa guida trovi un modello di lettera (lo trovi anche sul sito della tua banca), con alcuni suggerimenti. L'Ufficio Reclami ha 30 giorni per risponderti se il reclamo riguarda un servizio bancario, 90 giorni se il tuo reclamo ha per oggetto un investimento. L'Ufficio Reclami potrà darti 2 tipi di risposte:

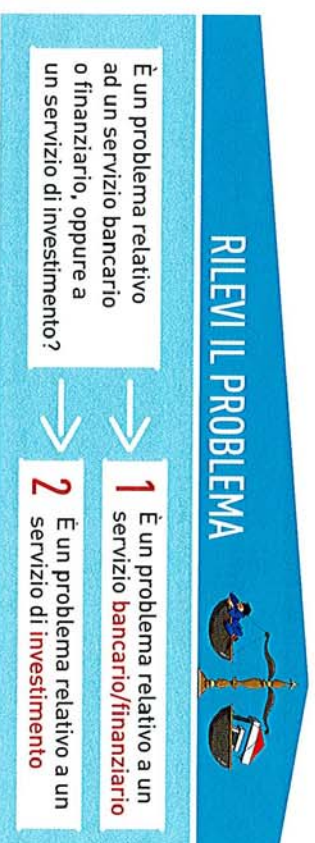
- ▶ **riconoscere che il tuo reclamo è fondato**, illustrandoti le azioni che intende intraprendere e i loro tempi di attuazione
- ▶ **non accogliere il tuo reclamo in quanto lo ritiene infondato**, spiegandoti il perché.

In questo secondo caso, oppure - ancora - se non hai avuto nessuna risposta entro i termini previsti, qual è il prossimo passo che devi fare per poter risolvere la questione?

**Innanzitutto ti ricordiamo che in base alla nuova legislazione, a partire dal 20 marzo 2011 prima di intentare una causa civile hai l'obbligo di intraprendere un tentativo di conciliazione - e cioè di risoluzione "stragiudiziale" - della controversia.**



Vediamo quindi insieme i possibili percorsi stragiudiziali: sono più di uno, e variano a seconda che il tuo reclamo abbia per oggetto un servizio bancario/finanziario, oppure un investimento.



## 3. I POSSIBILI PERCORSI PER UN RECLAMO CHE HA PER OGGETTO UN SERVIZIO BANCARIO O FINANZIARIO

Partiamo dal caso in cui il tuo problema riguarda un servizio bancario. Se con la tua banca sorge una questione relativa all'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, **indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono** (ad esempio, il diritto a ricevere una determinata documentazione), puoi rivolgerti all'**ABF** o ad uno degli **organismi di conciliazione** abilitati. Se la tua richiesta ha ad oggetto una **somma di denaro**, bisogna distinguere:

- ▶ **per qualsiasi importo**: puoi rivolgerti a uno degli organismi di conciliazione abilitati (trovi l'elenco sul sito del Ministero della Giustizia: [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)), fra i quali il **Conciliatore BancarioFinanziario**, di cui ti parliamo in questa Guida

- ▶ **se la cifra è pari o inferiore a 100.000 €**: puoi rivolgerti anche all'**ABF** - **Arbitro Bancario Finanziario**.

## L'ABF - ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

L'ABF è un organismo - al quale la Banca d'Italia fornisce i mezzi per il funzionamento - che decide in merito alle controversie tra i clienti e le banche, o gli altri intermediari finanziari.

In particolare tali controversie:

- ▶ riguardano solo le operazioni e i servizi bancari e finanziari (non gli investimenti)
- ▶ non devono prevedere richieste di rimborsi superiori a 100.000 €
- ▶ non devono essere "nate" prima del 1° gennaio 2007.

È importante ricordare che puoi rivolgerti all'ABF solo dopo aver tentato di risolvere - tramite l'Ufficio Reclami - il problema direttamente con la tua banca o intermediario, e non devono essere trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

**Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice** (ma se la banca o l'intermediario non le rispettano il loro inadempimento è reso pubblico): di conseguenza, **se sei insoddisfatto delle decisioni dell'ABF, puoi ricorrere direttamente al giudice**, in quanto il ricorso all'ABF è considerato un tentativo di soluzione stragiudiziale delle controversie.

**Come si attiva il ricorso?** Il modulo da compilare per il ricorso è disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ma è in ogni caso molto utile seguire il percorso guidato che trovi nella sezione "Il ricorso".

**I tempi** La banca o intermediario ha al massimo 45 giorni di tempo per rispondere alle richieste dell'ABF, il quale si pronuncia entro 60 giorni dal momento in cui la documentazione è completa e ti comunica la propria decisione entro ulteriori 30 giorni.

**I costi** Il contributo alle spese della procedura è pari a 20 €. Qualora il tuo ricorso venga accolto, tale somma ti verrà restituita (direttamente dalla banca o intermediario).

## IL CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

È un'associazione specializzata nella soluzione delle controversie tra banca (o altro intermediario finanziario) e cliente - promossa dai principali intermediari italiani - che offre vari sistemi alternativi alla "via giudiziaria".

I principali servizi offerti sono:

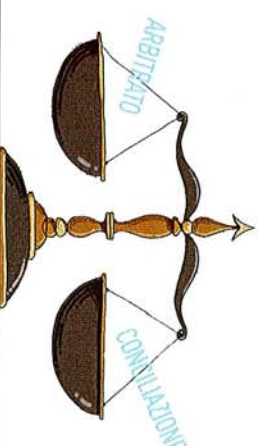
- ▶ la conciliazione
- ▶ l'arbitrato

Il Conciliatore BancarioFinanziario gestisce inoltre l'Ombudsman-Giuri Bancario (che si occupa delle controversie che hanno per oggetto i servizi di investimento, di cui parliamo a pag. 13).

### La Conciliazione

È un modo stragiudiziale per tentare di risolvere una controversia tra clienti e banche o altri intermediari finanziari. Le due parti affidano a un terzo indipendente, il conciliatore, il compito di agevolare il raggiungimento di un loro accordo, organizzando uno o più incontri per facilitare il confronto e trovare la soluzione del problema.

La procedura di mediazione - che presso il Conciliatore Bancario Finanziario può essere attivata anche senza essersi già rivolti all'Ufficio Reclami della Banca - si svolge in tempi rapidi e non si conclude con un giudizio, ma con un accordo fra le parti. In ogni caso, se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l'intervento arbitrale (anche presso lo stesso Conciliatore BancarioFinanziario) oppure ricorrere al giudice civile.



**Come si attiva il ricorso al servizio di conciliazione?** Puoi richiedere al Conciliatore BancarioFinanziario di organizzare l'incontro di conciliazione inviando la domanda di mediazione - che trovi sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) - al:

**Conciliatore BancarioFinanziario**  
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma

La segreteria del Conciliatore BancarioFinanziario provvede a contattare la tua banca (o intermediario) e dà avvio alla procedura.

**I tempi** Il procedimento si conclude al massimo entro 4 mesi dalla presentazione della domanda.

**I costi** 40 € di attivazione, più un importo che varia in funzione del valore della controversia (gli importi sono quelli previsti dal Ministero della Giustizia e sono riportati nel Regolamento di procedura per la mediazione, che trovi sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).

### **L'arbitrato**

**È una procedura diretta a chiudere una controversia con l'intervento di uno o più esperti, l'arbitro (o il Collegio arbitrale), cui viene affidato il compito di giudicare.** L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti - assistite dai propri legali - stabiliscono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia.

Puoi però ricorrere all'arbitrato solo se espressamente previsto dal contratto relativo al tuo servizio, o se le parti sono d'accordo ad attivare tale procedura.

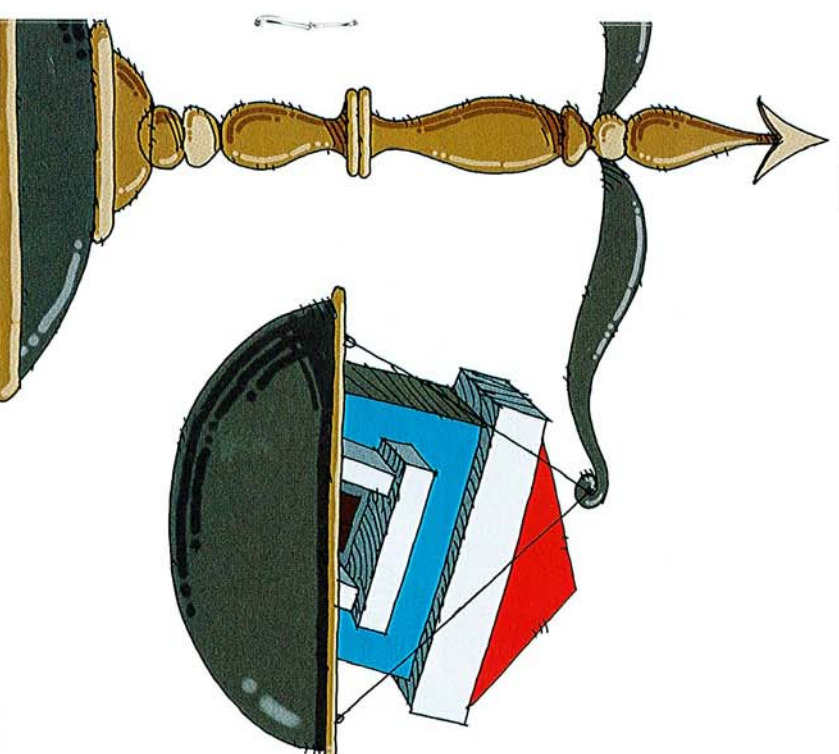
### **GLI ALTRI ORGANISMI DI CONCILIAZIONE**

Per risolvere la tua questione puoi rivolgerti anche ad uno degli altri organismi di conciliazione abilitati a prestare il servizio di conciliazione ed iscritti in un apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

L'elenco di questi organismi lo trovi sul sito internet del Ministero:

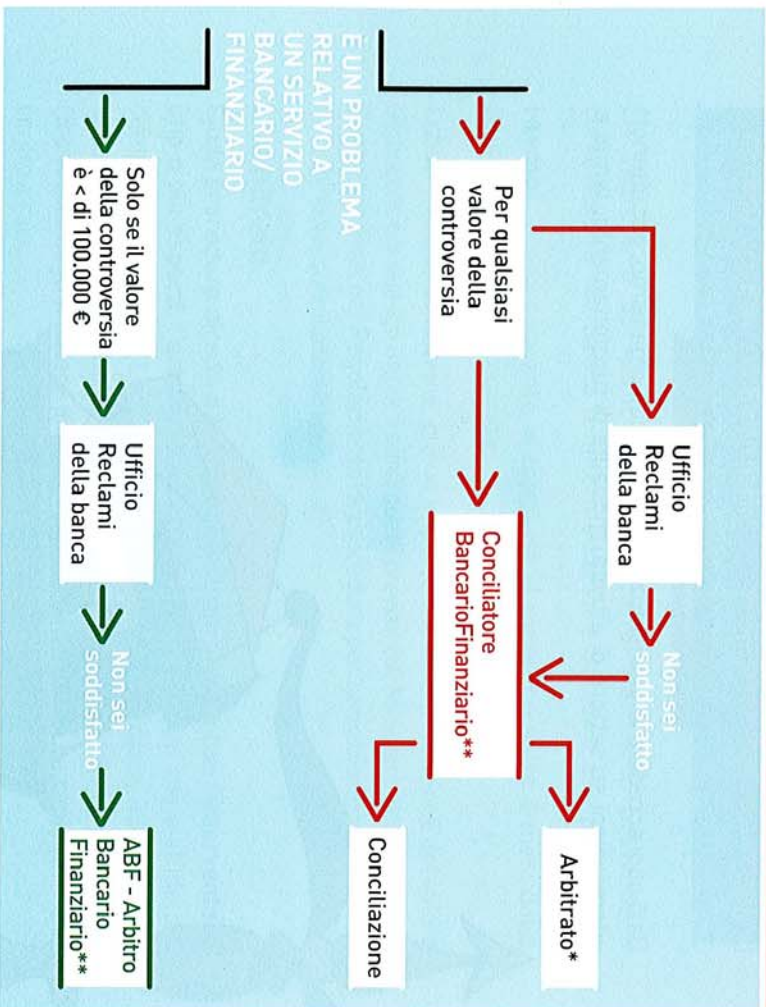
[www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

Da lì puoi accedere al sito istituzionale di ciascun organismo, per ulteriori informazioni su settore di attività, modalità di funzionamento, tempi e costi.





## UN SERVIZIO BANCARIO/ FINANZIARIO: L'ITER DEL RECLAMO



\* Solo se il contratto relativo al tuo servizio prevede il ricorso a un arbitro  
\*\* O altri organismi iscritti nel Registro del Ministero della Giustizia

## 4. I POSSIBILI PERCORSI PER UN RECLAMO CHE HA PER OGGETTO UN INVESTIMENTO

Se, invece, il tuo problema con la banca riguarda un investimento, puoi:

- rivolgerti alla **Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la CONSOB**, se lamenti la violazione delle regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione di servizi di gestione collettiva del risparmio e di investimento, anche se da parte tua non c'è (o non c'è ancora) una richiesta economica nei confronti della banca;
- rivolgerti al **Conciliatore BancarioFinanziario** richiedendo un'istanza di conciliazione o arbitrato alla tua banca o intermediario, a seguito di un suo comportamento che ritieni che ti abbia danneggiato di cui abbiamo già parlato. **Se, in particolare, la tua richiesta economica è pari o inferiore ai 100.000 €** puoi indirizzare il tuo reclamo - sempre all'interno della struttura del Conciliatore BancarioFinanziario - all'**Ombudsman - Giurì Bancario**, che si incaricherà di decidere chi ha torto e chi ha ragione;
- rivolgerti ad un **altro organismo abilitato che opera nella risoluzione delle controversie relative agli investimenti** e iscritto nel registro tenuto presso il Ministero della Giustizia.

### LA CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO PRESSO LA CONSOB

La Camera di conciliazione e arbitrato presso la CONSOB trae origine dalla legislazione sulla tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari, che ha predisposto ulteriori tutele per i risparmiatori.

Fra queste, l'**istituzione presso la CONSOB di servizi di conciliazione e di arbitrato** per la risoluzione di controversie nate fra i risparmiatori e le banche e gli altri intermediari finanziari: controversie riguardanti in particolare

**l'adempimento degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza** previsti nei rapporti contrattuali con la clientela, e aventi per oggetto i **servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio** (come ad esempio i Fondi Comuni).

I principali servizi offerti sono:

- **la conciliazione**
- **l'arbitrato**

## La Conciliazione

È una procedura con cui **un terzo neutrale diverso dal giudice facilita la comunicazione e la negoziazione tra le parti coinvolte in una controversia** al fine di promuoverne, con un accordo, la risoluzione consensuale. Il conciliatore è scelto dalla Camera Consob fra gli iscritti al suo elenco, e non decide chi ha torto e chi ha ragione, ma agevola il raggiungimento dell'accordo.

**Come si attiva il ricorso al servizio di conciliazione?** Premesso che, come sempre, devi avere già presentato la tua contestazione all'Ufficio Reclami della tua banca, e non avere ricevuto risposta, oppure avere ricevuto una risposta della quale non sei soddisfatto, devi seguire le istruzioni operative che trovi sul sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it), e inviare la tua istanza con i relativi allegati alla:

**Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la CONSOB**  
Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma

**I tempi** La procedura si conclude di norma entro 60 giorni a meno che le parti e la Consob non decidano di prorogare questo termine al massimo di ulteriori 60 giorni.

**I costi** È necessario versare 30 €, a titolo di contributo alle spese di avvio del tentativo di conciliazione, più un compenso per il conciliatore, indicato sul sito internet della Camera Consob.

## L'arbitrato

Come già abbiamo visto, l'arbitrato è una procedura alternativa alla giustizia ordinaria, dove le parti affidano la risoluzione della loro controversia a un **soggetto privato**, che riveste la funzione di arbitro. Si distingue quindi dalla conciliazione proprio per il potere decisionale conferito all'arbitro, al quale le parti hanno riconosciuto il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione, una decisione che è vincolante per le parti ed assimilabile a una vera e propria sentenza.

Come già segnalato, però, puoi ricorrere all'arbitrato solo se è espressamente previsto dal contratto relativo al tuo investimento.

## L'OMBUDSMAN - GIURÌ BANCARIO DEL CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO

È un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere le controversie con le banche e gli intermediari finanziari (naturalmente, sempre dopo aver presentato reclamo presso l'Ufficio Reclami della propria banca o intermediario finanziario, ed esserne insoddisfatti), **aventi per oggetto principalmente i servizi e le attività di investimento, purché la somma richiesta alla banca/intermediario non superi i 100.000 €.**

Il cliente può ricorrere all'Ombudsman entro un anno dalla risposta dell'Ufficio Reclami della sua banca (o dall'ultimo dei 90 giorni decorsi senza avere avuto risposta), indirizzando la sua richiesta a:

**Ombudsman - Giurì Bancario presso il Conciliatore BancarioFinanziario**  
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma

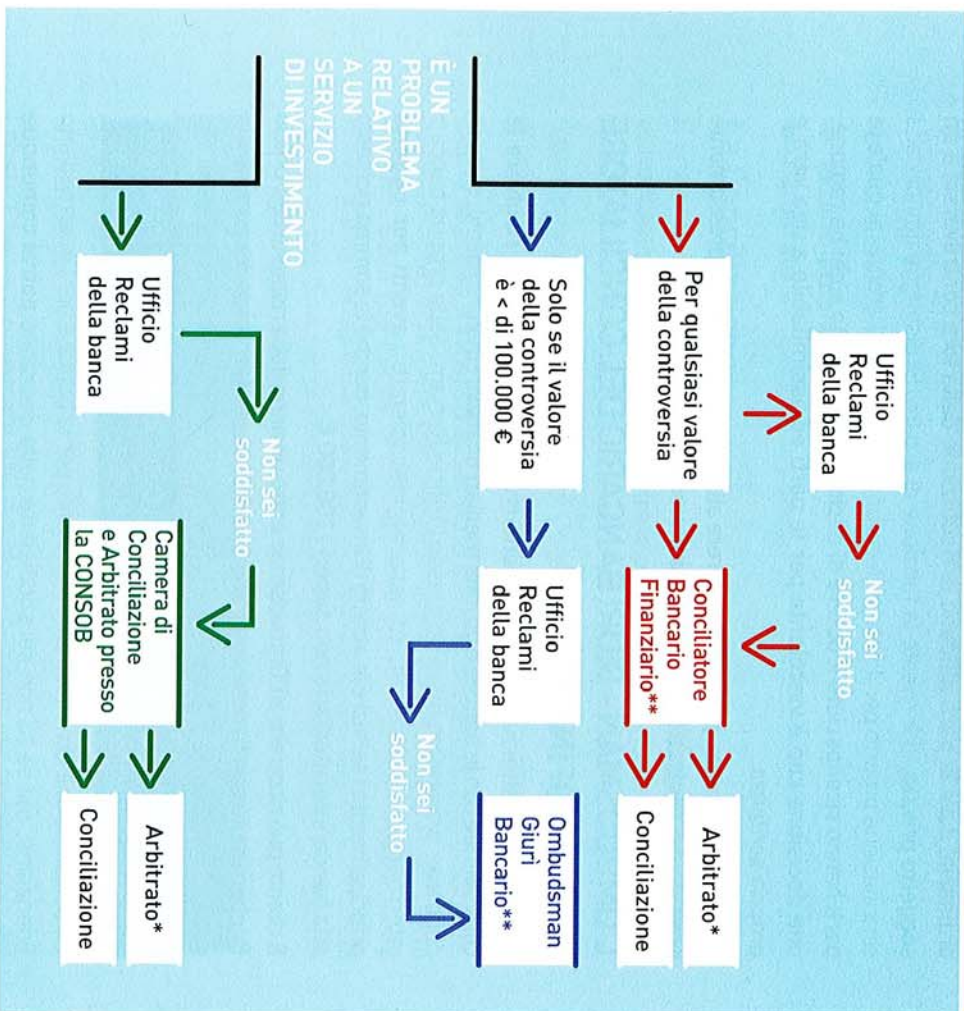
La decisione dell'Ombudsman è vincolante per la banca e per l'intermediario finanziario, ma se tu non sei soddisfatto della decisione potrai comunque intraprendere un percorso giudiziario, ma sempre dopo avere esercitato uno dei tentativi di conciliazione di cui ti abbiamo parlato.

**I tempi** La risposta dell'Ombudsman perviene di norma entro 90 giorni.

**I costi** È completamente gratuito.



## 2 UN SERVIZIO DI INVESTIMENTO: L'ITER DEL RECLAMO



\* Solo se il contratto relativo al tuo servizio prevede il ricorso a un arbitro  
 \*\* O altri organismi iscritti nel Registro del Ministero della Giustizia

## MODELLO DI LETTERA PER IL RICORSO ALL'UFFICIO RECLAMI DELLA TUA BANCA

Mittente:  
 Nome e indirizzo  
 del cliente della banca

Destinatario:  
 Nome e indirizzo della banca  
 Luogo e data

All'attenzione dell'Ufficio Reclami  
 Raccomandata AR

**Oggetto: Reclamo in relazione a .....**  
**[descrivere l'oggetto del reclamo: conto corrente n. .... ecc.]**

Con la presente intendo sporgere reclamo nei confronti della Vostra banca, filiale di ..... via ..... presso la quale sono titolare del conto corrente n. .... in quanto in data ..... mi sono rivolto allo sportello per contestare ..... [descrivere dettagliatamente l'oggetto del reclamo: ad esempio, un errore nell'estratto conto l'addebito di spese o commissioni non dovute ecc., allegando copia della relativa documentazione] senza tuttavia ottenere alcun risultato.

Vi invito pertanto ad intervenire al fine di risolvere la questione e a provvedere a ..... [indicare con precisione le proprie richieste].

Resto in attesa di una Vostra risposta/riscontro entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della presente, in mancanza della quale mi riservo ogni diritto e azione nei Vostri confronti.

Distinti saluti:  
 Firma

*Allegare copia della documentazione (estratto conto, ricevute versamenti ecc.) necessaria a precisare con esattezza i termini del reclamo.*