



Gruppo Montepaschi: policy in materia di reclami

Il Gruppo Montepaschi pone il cliente al centro delle proprie attività. Pertanto, in continuità e coerenza con la missione ed i valori fondamentali indicati dalla Carta dei Valori e dal Codice Etico del Gruppo, anche la commercializzazione dei prodotti/servizi ha come obiettivo prioritario la soddisfazione della clientela, nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza previsti dalla normativa ed alla base dell'attività della Banca.

È anche in quest'ottica che, attraverso il Consumerlab, "tavolo congiunto" Banca-Associazioni dei Consumatori, finalizzato a consolidare e sviluppare un sempre miglior rapporto del Gruppo Montepaschi con il mondo consumeristico, si è pervenuti ad istituire una 'procedura conciliativa' con le principali associazioni dei consumatori per prevenire e comporre possibili conflittualità attraverso l'individuazione di soluzioni condivise.

In tale ambito la Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A (di seguito la "Banca") persegue la massima "qualità", definendo opportune regole di filiera produzione/distribuzione, nonché standard elevati per i propri prodotti/servizi.

Il seguimiento, nel tempo, della relazione con il cliente, è altresì finalizzato a mantenerne la "soddisfazione" anche in relazione all'evoluzione del contesto di riferimento.

Al cliente è, pertanto, veicolato un insieme articolato di informazioni che costituiscono elemento fondamentale per mantenere ed accrescere la validità della relazione.

In caso di profonda insoddisfazione del cliente, la Banca supporta il mantenimento della relazione attraverso l'esame tempestivo e la risoluzione delle problematiche evidenziate.

Per la banca la gestione dei reclami rappresenta un sistema preventivo per il marketing strategico ed entra a far parte, a pieno titolo, del risk management in senso lato grazie anche all'utilizzo delle informazioni contenute nei reclami.

La trattazione dei reclami costituisce, altresì, uno strumento determinante per realizzare gli obiettivi di *compliance* della Banca, finalizzati alla creazione di valore aziendale attraverso il rafforzamento e la preservazione del buon nome della banca e della fiducia del pubblico nella sua correttezza operativa e gestionale.

Proprio nel perseguimento di questi obiettivi, la Banca dedica particolare attenzione agli utenti dei servizi offerti, non solo attraverso la puntuale e coerente applicazione della disciplina posta a tutela della clientela, ma anche assicurando una costante analisi e valutazione dei reclami e delle lamentele ricevute al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità dei propri servizi.

Pertanto la gestione e la trattazione dei reclami viene svolta con la necessaria attenzione dedicando alla stessa risorse adeguate, professionali e dotate di idonei strumenti e supporti.

In particolare, la gestione dei reclami è assegnata alla Funzione di Revisione Interna, la quale tra l'altro assicura:

- indipendenza dalle funzioni commerciali;
- terzietà rispetto alle altre strutture della Banca;
- capacità di analisi e giudizio a supporto della Direzione.

Circa la modalità ed i tempi di trattazione dei reclami, specificatamente richiamati dall'art. 17 del Regolamento Congiunto Bankit/Consob del 29 ottobre 2007, si evidenzia che la Banca ha aderito all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

Dal 1 giugno 2007, tale Organismo, è affidato in gestione al Conciliatore Bancario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie -ADR (Alternative Dispute Resolution).

Al riguardo, si richiama integralmente il contenuto del "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì Bancario " e del "Regolamento delle procedure di reclamo in materia di bonifici transfontalieri", che fanno parte della presente policy ed ai quali si fa espresso rinvio per gli opportuni approfondimenti (di seguito i "Regolamenti Allegati").

In particolare, in merito alle modalità ed ai tempi di gestione, il Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì Bancario stabilisce, fra l'altro:

art.1

- è istituito presso le banche e gli intermediari finanziari aderenti, l'Ufficio Reclami, cui è preposto un responsabile;
- 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, purchè posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

...omissis....

art. 2

- 1) I reclami devono essere inviati 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) .. omissis...
- 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 restando quanto previsto nel successivo art. 3 relativamente ai reclami aventi ad oggetto servizi di investimento.

...omissis...

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, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.

Pertanto, per quanto attiene l'evasione delle contestazioni avanzate dalla clientela la Banca, al fine di fornire tempestiva replica, si attiene, di regola, ai seguenti tempi:

- 30 giorni per i reclami inerenti i bonifici transfrontalieri;
- 60 giorni per i reclami inerenti servizi bancari e finanziari non ricompresi nel Regolamento Congiunto Bankit/Consob;
- 60 giorni per i reclami riguardanti i servizi di investimento di cui al regolamento Congiunto Bankit/Consob.

La Banca accetta i reclami scritti pervenuti per lettera semplice, raccomandata, fax ed e-mail con o senza rilascio di ricevuta e, allo scopo, mette a disposizione della clientela e pubblicizza adeguatamente i seguenti strumenti:

- a) numero telefonico dedicato per richieste e/o informazioni (0577/294095);
- b) indirizzo di posta elettronica per invio reclami e/o richieste (reclami@banca.mps.it);
- c) numero verde fax per invio reclami e/o richieste (800011450).

Si evidenzia, altresì, che la Banca ha aderito al "Conciliatore Bancario, organismo di ADR (Alternative Dispute Resolution)" costituito per iniziativa dei principali gruppi bancari italiani ed iscritto nel Registro del Ministero di Grazia e Giustizia.

La presente policy è resa pubblica su supporto duraturo non cartaceo mediante il sito Internet della Banca (www.mps.it) ed è visionabile e scaricabile gratuitamente; essa è, altresì, pubblicizzata e tenuta a disposizione con caratteristiche di asportabilità su supporto cartaceo dalle Dipendenze della Banca per i clienti che ne facciano richiesta. A tale proposito, si evidenzia altresì che nel predetto sito Internet è disponibile una specifica sezione nella quale, nell'ottica di semplificare il contatto con l'Ufficio Reclami, sono riepilogate ed illustrate le strade percorribili per la presentazione dei reclami e dalla quale è possibile scaricare l'apposito modulo.

OMBUDSMAN-GIURI' BANCARIO

Nonostante l'impegno profuso dalla Banca per la definizione delle controversie, è comunque possibile che la risposta fornita non soddisfi in tutto o in parte le aspettative del cliente.

In tali casi, come ulteriore, tutela dei suoi diritti, il cliente può rivolgersi all'Ombudsman-Giurì Bancario.

L'Ombudsman-Giurì Bancario è un organismo collegiale, attivo presso il Conciliatore Bancario, istituito con l'obiettivo di risolvere - gratuitamente - le controversie insorte tra le banche e la clientela, che non hanno trovato soluzione nell'ambito della relazione bancaria.

Allo scopo di garantire la necessaria indipendenza, l'Ombudsman-Giurì Bancario è composto da un Presidente, nominato dal Governatore della Banca d'Italia e da altri quattro membri, di cui:

- due nominati dal Consiglio del Conciliatore Bancario su designazione dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI);
- uno nominato dal Consiglio del conciliatore Bancario su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e utenti (CNCU);
- uno nominato dal consiglio del Conciliatore Bancario su designazione di almeno due associazioni delle altre categorie di clienti, scelte tra le seguenti: Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura, Confartigianato.

Per ulteriori approfondimenti si invita alla lettura di quanto disposto dall'art. 7 del Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì Bancario.

Il cliente può rivolgersi all'Ombudsman- Giurì Bancario qualora:

- si sia già rivolto all'Ufficio Reclami della Banca senza avere avuto soddisfazione;
- la controversia riguardi questioni quantificabili in un valore non superiore ad €. 50.000 (cinquantamila). Questo limite non si riferisce all'importo dell'operazione contestata, bensì al valore del danno che il cliente ritiene di avere subito;
- la controversia non sia già stata portata all'attenzione dell'Autorità giudiziaria o di un Collegio arbitrale;
- non sia trascorso un anno, rispettivamente, dalla presentazione del reclamo rimasto inevaso, dalla sua decisione in tutto o in parte non favorevole, ovvero dall'accoglimento del reclamo, cui non sia stata data attuazione.

Allo scopo, il cliente deve inviare una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo:

Conciliatore Bancario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie,
finanziarie e societarie - ADR.
Via delle Botteghe Oscure, 54
00186 ROMA

oppure inviare comunicazione via e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica:

segreteria@ombudsmanbancario.it

o inviare un fax al seguente numero telefonico:

06-67482251

Presso tutte le Dipendenze della Banca, come pure sul sito internet www.mps.it, è disponibile il modulo tipo per il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario.

Di seguito si riporta integralmente il "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì Bancario" e il "Regolamento delle procedure di reclamo in materia di bonifici transfrontalieri (ai sensi dell'art.8 del d.lgs. n. 253/2000 e del d.m. n. 456/2001)".

**REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI E
DELL'OMBUDSMAN-GIURI' BANCARIO
Sezione I
Ufficio Reclami**

Art. 1

1. E' 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 tempestivamente le richieste pervenute, 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, 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-Giurì bancario**

Art. 4

1. Presso il Conciliatore Bancario è attivo un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giurì 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;
 - 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;
 - 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.

**REGOLAMENTO DELLE PROCEDURE DI RECLAMO
IN MATERIA DI BONIFICI TRANSFRONTALIERI
(ai sensi dell'art. 8 del d.lgs. n. 253/2000 e del d.m. n. 456/2001)**

**Parte I
Ufficio Reclami**

Art. 1

1. E' istituito presso le banche e gli intermediari aderenti (di seguito denominati "intermediari") l'Ufficio Reclami in materia di bonifici transfrontalieri¹, ove non già esistente quello costituito ai sensi dell'art. 1 del "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giuri bancario", cui è preposto un responsabile.

2. A tale Ufficio il cliente della banca o dell'intermediario può rivolgersi per qualunque questione derivante dall'esecuzione di bonifici transfrontalieri, purché:

a) non siano trascorsi 180 giorni dalla scadenza del termine convenuto con l'ordinante per l'esecuzione dell'ordine di bonifico ovvero con il beneficiario per la messa a sua disposizione dell'importo dello stesso;

b) la questione non sia stata già portata all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un arbitro o di un collegio arbitrale.

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.

Art. 2

1. I reclami della clientela debbono essere inviati per iscritto, anche 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, dell'ente e del bonifico transfrontaliero in questione, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

3. La banca o l'intermediario interessati sono tenuti a prestare assistenza al cliente nella predisposizione del reclamo, assicurando, in particolare, che esso non sia affetto da vizi formali.

¹ Per bonifico transfrontaliero si intende, ai sensi dell'art. 1, lett. i), del d.lgs. n. 253/2000, "l'operazione effettuata, su incarico di un ordinante, da un ente insediato in uno Stato membro dell'Unione europea, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario presso un ente insediato in un altro Stato membro; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione di bonifico transfrontaliero possono coincidere". Tale tipologia di bonifico deve essere, ai sensi dell'art. 2, comma 1, dello stesso d.lgs., di ammontare massimo pari a 50.000 euro.

Art. 3

1. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste pervenute entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui all'articolo precedente, dandone tempestiva notizia al cliente per iscritto, anche in via informatica, ove quest'ultima sia stata dal cliente utilizzata nella presentazione del reclamo.

2. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella decisione l'Ufficio Reclami indica i tempi tecnici, comunque non superiori a 5 giorni lavorativi bancari, entro i quali la banca o l'intermediario provvede alla sua sistemazione.

Parte II

Sezione speciale dell'Ombudsman-Giuri bancario

Art. 4

1. Una Sezione speciale dell'Ombudsman-Giuri bancario - attivo presso il Conciliatore Bancario - è destinata a dirimere le controversie in materia di bonifici transfrontalieri. La Sezione è composta 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'art. 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da almeno tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del decreto legislativo menzionato;
- 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).

2. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta professionalità e indipendenza, dura in carica 5 anni con mandato rinnovabile una sola volta.

3. I componenti del collegio, scelti tra persone di esperienza e professionalità, in particolare in materia giuridica, durano in carica 3 anni con mandato rinnovabile una sola volta.

4. 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.

5. Il Presidente e gli altri componenti della Sezione non sono revocabili se non per giusta causa.

6. Il possesso dei requisiti di cui al precedente comma 3 e l'assenza delle incompatibilità di cui al precedente comma 4 è documentato dagli enti designanti di cui al precedente comma 1.

Art. 5

1. Se nel corso del mandato vengono a mancare uno o più componenti della Sezione, i soggetti che li hanno nominati – nel rispetto dei meccanismi di designazione di cui al precedente art. 4, comma 1 – provvedono alla loro sostituzione entro 30 giorni dalla richiesta, avanzata dal Presidente del Conciliatore Bancario.
2. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per 3 riunioni consecutive della Sezione. 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.
3. La Sezione delibera con la presenza del Presidente e di almeno un componente di cui all'art. 4, comma 1, lett. a) e di almeno un componente di cui all'art. 4, comma 1, lett. b) e c).
4. Le delibere sono assunte a maggioranza semplice, con il voto, oltre che del Presidente, di un egual numero di componenti rappresentativi, rispettivamente, delle banche o degli intermediari (art. 4, comma 1, lett. a) e dei clienti (art. 4, comma 1, lett. b) e c). Il collegio prevede meccanismi di astensione al fine di garantire la pariteticità dei voti in caso di numero diseguale di componenti presenti.
5. In caso di parità di voti, al voto del Presidente è attribuito valore doppio.
6. La Sezione è convocata dal Presidente per iscritto, anche via telex o fax, con almeno 5 giorni lavorativi bancari di preavviso, secondo un calendario stabilito dal collegio.

Art. 6

1. La Sezione si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire le pratiche da sottoporre all'esame della Sezione medesima e di redigere una relazione per ogni ricorso maturo per la decisione. Per le necessità di coordinamento delle attività di tale Segreteria, il Conciliatore Bancario ne dà incarico ad un Coordinatore. Tale Segreteria può coincidere con quella costituita ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giuri bancario".
2. Il Coordinatore assiste alle riunioni della Sezione e ne redige il verbale, che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente.
3. La Sezione invia alla Banca d'Italia, con le modalità e nei termini da essa stabiliti, informazioni anche periodiche in ordine ai reclami presentati, alle soluzioni adottate e all'eventuale mancata ottemperanza alle decisioni.
4. La Sezione pubblica una relazione annuale relativa alle decisioni adottate, in cui sono illustrati i risultati ottenuti e la natura delle controversie sottoposte alla Sezione.

Art. 7

1. Per la risoluzione di controversie aventi ad oggetto l'esecuzione di bonifici transfrontalieri che non siano state già portate all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un arbitro o di un collegio arbitrale ed il cui contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami, i clienti della banca o dell'intermediario possono rivolgersi alla Sezione entro il termine di 30 giorni a far data dalla:

- a) decorrenza infruttuosa del termine per evadere il reclamo, di cui all'art. 3, comma 1;
- b) decorrenza infruttuosa del termine per provvedere alla sistemazione del reclamo, ai sensi dell'art. 3, comma 2;
- c) ricezione della decisione dell'Ufficio Reclami, che il cliente ritenga a sé sfavorevole.

2. Ove il cliente si sia rivolto alla Sezione senza aver preventivamente acquisito la decisione dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, la Sezione 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.

3. Ove, nel corso dell'istruttoria aperta dalla Sezione, la banca o l'intermediario raggiungano un accordo con il ricorrente, la Sezione, su comunicazione del ricorrente medesimo, ne prende atto e dichiara cessata la materia del contendere.

4. La Sezione è competente a decidere controversie aventi ad oggetto l'indennizzo o il rimborso, dovute all'esecuzione del bonifico transfrontaliero, quantificabili nell'ammontare massimo dell'importo del bonifico medesimo, che non può comunque superare il valore di 50.000 euro, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e di eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri di cui all'art. 4, commi da 1 a 6², e di cui all'art. 6, comma 1, lett. a)³, del d.lgs. n. 253/2000.

² Art. 4 del d.lgs. n. 253/2000:

- “1. L'ente dell'ordinante risponde dell'esecuzione del bonifico transfrontaliero nel termine convenuto con l'ordinante o, in assenza di tale termine, entro il quinto giorno lavorativo bancario successivo alla data di accettazione dell'ordine di bonifico transfrontaliero.
2. Quando l'importo del bonifico transfrontaliero non è accreditato sul conto dell'ente del beneficiario nei termini indicati nel comma 1, l'ente dell'ordinante indennizza quest'ultimo. Se la mancata esecuzione del bonifico nei termini è imputabile a un ente intermediario, quest'ultimo indennizza l'ente dell'ordinante.
3. L'indennizzo previsto dal comma 2 consiste nel pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini previsti dal comma 1 e la data nella quale l'importo del bonifico transfrontaliero è accreditato sul conto dell'ente del beneficiario. Nel caso in cui l'ente dell'ordinante dimostri che il mancato rispetto dei termini è imputabile all'ordinante non è dovuto alcun indennizzo.
4. L'ente del beneficiario mette a disposizione di quest'ultimo l'importo del bonifico transfrontaliero nel termine convenuto con il beneficiario o, in assenza di tale termine, entro il giorno lavorativo bancario successivo a quello in cui l'importo stesso è accreditato sul conto del medesimo ente.
5. Quando l'importo del bonifico transfrontaliero non è messo a disposizione del beneficiario nei termini previsti dal comma 4, l'ente del beneficiario indennizza il beneficiario.
6. L'indennizzo previsto dal comma 5 consiste nel pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini previsti dal comma 4 e la data nella quale l'importo del bonifico transfrontaliero è messo a disposizione del beneficiario. Nel caso in cui l'ente del beneficiario dimostri che il mancato rispetto dei termini è imputabile al beneficiario, non è dovuto alcun indennizzo.”

³ Art. 6, comma 1, del d.lgs. n. 253/2000: “Quando l'importo del bonifico transfrontaliero non è accreditato sul conto dell'ente del beneficiario, l'ente che ha accettato l'ordine di bonifico transfrontaliero restituisce all'ordinante una somma, a titolo di provvisoria, corrispondente all'importo del bonifico transfrontaliero non eseguito, fino ad un massimo di 12.500 euro, maggiorata:

- a) dell'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra la data di accettazione dell'ordine di bonifico e quella dell'accredito;
- b) delle spese relative al bonifico transfrontaliero sostenute dall'ordinante.”

Art. 8

1. Il cliente investe la Sezione, con le medesime modalità di cui all'art. 2, comma 1, informandone la banca o l'intermediario ovvero incaricando la banca o l'intermediario di investire la Sezione medesima della controversia.
2. In entrambi i casi sarà cura della banca o dell'intermediario interessato trasferire alla Sezione tutta la documentazione, comprese le controdeduzioni, entro 5 giorni lavorativi bancari dal ricevimento dell'informazione o dell'incarico.
3. Se il cliente non informa la banca o l'intermediario del ricorso alla Sezione, il trasferimento della documentazione avverrà su richiesta della Sezione, entro il medesimo termine di cui al comma precedente.

Art. 9

1. La decisione deve essere resa dalla Sezione entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione fornita dalla banca o dall'intermediario o, in caso di mancata trasmissione della documentazione, dalla infruttuosa scadenza del termine di cui all'art. 8, comma 2.
2. La decorrenza del termine di cui al comma 1 viene sospesa allorché la Sezione richieda al responsabile dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario ovvero al cliente ulteriori documenti, dati e notizie, ritenuti utili alla comprensione della controversia, stabilendo il termine perentorio per la risposta. Il mancato rispetto dei termini viene liberamente apprezzato dalla Sezione medesima.
3. La decisione è motivata ed è assunta sulla base delle norme di legge applicabili, dei codici di condotta, nonché dei principi contenuti nella direttiva n. 97/5/CE, ovvero secondo equità. Essa è comunicata alle parti a cura della Segreteria tecnica mediante lettera raccomandata ed è vincolante per la banca o per l'intermediario interessato se accettata dal cliente.
4. Ricevuta la comunicazione, la banca o l'intermediario hanno 5 giorni lavorativi bancari per dare esecuzione alla decisione, a decorrere dal momento in cui ad essi è pervenuta l'accettazione della decisione da parte del cliente, trasmessa con le modalità di cui all'art. 2, comma 1.
5. La Sezione, qualora venga a conoscenza che la banca o l'intermediario interessato non si è conformato alla decisione resa, rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese della banca o dell'intermediario.
6. La Sezione, in caso di grave inosservanza delle decisioni rese o delle disposizioni del presente Regolamento, ne dà notizia al Presidente del Conciliatore Bancario che sottopone la questione al Consiglio ai fini dell'adozione del provvedimento di esclusione della banca o dell'intermediario inadempiente, ai sensi dello Statuto del Conciliatore Bancario.

Art. 10

1. Il Presidente della Sezione, nel rispetto dei principi stabiliti nel presente Regolamento, può proporre al Consiglio del Conciliatore Bancario l'approvazione di un regolamento interno volto a disciplinare il funzionamento della Sezione e quello della Segreteria tecnica.

2. I componenti della Sezione, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria tecnica sono tenuti al segreto professionale, per la tutela del quale tutta la documentazione relativa ai ricorsi trattati non può essere portata all'esterno degli uffici della Segreteria tecnica.

Parte III **Disposizioni varie**

Art. 11

1. La banca o l'intermediario, secondo le disposizioni vigenti, 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, secondo le disposizioni vigenti, l'istituzione del proprio Ufficio Reclami e l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti alla Sezione .

Art. 12

1. Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o alla Sezione, le procedure di cui alle Parti I e II sono gratuite per il cliente.

Art. 13

1. Nelle procedure di cui alle Parti I e II il cliente può farsi assistere o rappresentare.

2. Il ricorso all'Ufficio Reclami o alla Sezione non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale.

Art. 14

1. Le modifiche al presente Regolamento, deliberate dal Consiglio del Conciliatore Bancario, debbono essere preventivamente sottoposte alla Banca d'Italia affinché ne verifichi la conformità ai criteri previsti dalla normativa vigente in materia.