

## In caso di reclamo

Quali possibilità ci sono per i risparmiatori di risolvere un problema con la propria banca



### IL PROBLEMA

- Sorge una questione con la propria banca.
- Il primo passo è cercare di risolverla verbalmente alla filiale
- Se l'esito non è soddisfacente si procederà con un reclamo scritto (va presentato entro 2 anni dal fatto)

### IL RECLAMO SCRITTO

- Va inoltrato all'ufficio reclami della banca
- Gli estremi dell'ufficio devono essere comunicati ai clienti e normalmente si trovano su tutti i contratti (come c/c, servizi di investimento, mutui) o sul materiale di comunicazione della banca
- Il reclamo può essere spedito per posta, fax, e-mail o su appositi moduli
- Dovrà contenere: dati del cliente, descrizione della questione, documenti utili

### LA RISPOSTA DELLA BANCA

- La banca è tenuta a fornire una risposta tempestivamente e comunque entro 60 giorni dal ricevimento della lettera.
- Il termine sale a 90 giorni per i servizi di investimento

### ESITO SODDISFACENTE

- Se il reclamo è accolto la banca indica tempi e modi in cui intende sanare la situazione

### ESITO INSODDISFACENTE

- La risposta della banca non soddisfa il cliente
- La risposta arriva oltre i termini previsti o non arriva
- La banca non sana comunque la situazione

### IL RICORSO AL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

- Una o entrambe le parti possono richiedere il servizio di conciliazione a:
  - Conciliatore bancario - Via delle Botteghe Oscure 54 - 00186 Roma - tel. 06/674821; fax 06/67482250; [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)
  - Dalla sede centrale sarà attivato il conciliatore indipendente presente nella provincia
  - Non ci sono limiti al valore della controversia

### LA CONCILIAZIONE

- La procedura deve concludersi entro 60 giorni lav.
- L'accordo raggiunto ha valore vincolante per le parti
- Se l'accordo non è raggiunto è possibile chiedere l'intervento di un arbitro o ricorrere al giudice
- Il costo è proporzionale al valore della controversia

### IL RICORSO ALL' OMBUDSMAN

- Entro 12 mesi dal reclamo alla banca è possibile rivolgersi gratuitamente a:
  - Ombudsman - Giurì bancario; Via IV novembre 114, 00187 Roma; fax 06-6767400; [segreteria@ombudsman-bancario.it](mailto:segreteria@ombudsman-bancario.it)
  - L'organismo potrà esprimersi su tutte le questioni fino a un valore di 50mila euro
  - Il ricorso può essere fatto da: privati, imprese, commercianti, artigiani e società
  - Va inviata tutta la documentazione possibile

### LA RISPOSTA ALL' OMBUDSMAN

- La decisione deve essere data entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta
- Il termine sale a 120 giorni se è necessaria ulteriore documentazione

### LA DECISIONE

- Viene comunicata alle parti
- Se a favore del cliente, l'Ombudsman vigila sulla corretta applicazione
- Se è contraria, il cliente potrà ricorrere al tribunale