

ASSOCIAZIONE ITALIANA DIFESA CONSUMATORI PROMOSSA DALLA CISL
24126 Bergamo – Via Carnovali, 88/A Tel 035.324.580 Fax 035.324.113
E-mail: adiconsum@bergamo.cisl.it

ECCO IL NUOVO OMBUDSMAN BANCARIO

Trasparenza e variazioni delle condizioni contrattuali, tenuta del conto corrente, pagamento degli assegni, mutui e finanziamenti o uso truffaldino di Bancomat e carte di credito. Per queste e altri tipi di controversie bancarie ci si può rivolgere gratuitamente all'Ombudsman, un giudice alternativo chiamato a dire l'ultima parola proprio in caso di disaccordo tra istituto di credito e cliente. E dal 1° gennaio il Giurì bancario ha anche ampliato il proprio campo d'azione con l'entrata in vigore del nuovo regolamento varato dall'Associazione Bancaria Italiana. Non è, infatti, più prevista la distinzione tra cliente e professionista, artigiani e imprese ed inoltre è stato innalzato il tetto massimo del valore della causa.

Con il nuovo regolamento, in particolare, il valore del danno per cui il cliente chiede l'intervento all'Ombudsman passa da 10 a 50 mila euro.

Ma all'Ombudsman, che rappresenta uno strumento extra-giudiziale, ci si può ricorrere solo dopo aver presentato un reclamo all'ufficio interno alla propria banca che non deve aver dato alcuna risposta entro i termini previsti (60 giorni o 90 in caso di prodotti finanziari) o che non abbia soddisfatto la richiesta del cliente.

Con alcuni accorgimenti. L'Ombudsman entra in azione solo se il cliente non si è già rivolto all'Autorità giudiziaria ordinaria o abbia fatto ricorso ad un collegio arbitrale. Così una volta attivato, il collegio giudicante dovrà decidere entro 90 giorni, un termine che può essere prolungato per acquisire dal ricorrente ulteriore documentazione per la decisione.

A questo punto si configurano tre possibili scenari: il Giurì bancario può dare ragione al cliente ed assegnare un termine alla banca perché questa esegua quanto deciso. In caso contrario, cioè se la banca non si conforma alle disposizioni, è previsto che la notizia della sua inadempienza sia pubblicata a proprie spese sulla stampa. L'ultima possibilità è che il collegio decida in modo sfavorevole al cliente che, in questo caso, avrà comunque il diritto di rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria. Il cliente, non oltre due anni dall'operazione contestata, deve innanzitutto rivolgersi all'Ufficio reclami della banca o dell'intermediario finanziario, che entro 60 giorni o 90 in caso di prodotti finanziari dovrà far sapere se accoglie o meno il reclamo. In appello il cliente può ricorrere entro un anno all'Ombudsman, che deve decidere entro 90 giorni, termine che può essere prolungato per avere documentazione necessaria per la decisione. Il ricorso all'Ombudsman - totalmente gratuito - non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, mentre la decisione del Giurì bancario è vincolante per la banca e per l'intermediario finanziario.

Con le nuove norme è cambiata anche la composizione del Collegio giudicante. Il Presidente continuerà ad essere nominato dal Governatore della Banca d'Italia, durerà in carica cinque anni e potrà essere riconfermato una sola volta. Due componenti saranno designati dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e da Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato, garantendo una partecipazione delle Associazioni dei consumatori e delle Associazioni di impresa. Altri due componenti continueranno ad essere nominati direttamente dal presidente dell'Abi. I componenti del Collegio durano in carica tre anni e possono essere riconfermati una sola volta.

Per quanto riguarda la situazione dei ricorsi presentati, nel 2005 sono stati presentati 4.204 ricorsi, circa il 10% in meno rispetto ai 4.683 giunti nel 2004. I ricorsi definiti sono stati 4.333, in calo del 6% rispetto ai 4.638 dell'anno precedente. La diminuzione nel 2005 è dovuta in parte al fatto che "gli uffici reclami delle banche cominciano a funzionare" - ha spiegato il presidente Sangiorgio - così molti ricorsi si fermano in primo grado. Inoltre "grossi filoni di ricorsi di sono esauriti", come ad esempio l'anatocismo, Parmalat, Cirio, Argentina. Numeri alla mano, i ricorsi definiti in senso favorevole al ricorrente - diversi dei quali con accordo intercorso tra le parti - ammontano a 1.008, in calo di oltre il 5% rispetto ai 1.072 del 2004. Il Collegio non ha accolto il ricorso in 1.030 casi, con una diminuzione di circa il 4% rispetto ai 1.072 casi del 2004. In definitiva, quindi, anche nel 2005 circa 1 ricorso su 2 termina in modo favorevole per il ricorrente.

Eddy Locati
segretario Adiconsum