

**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 transfrontalieri<sup>1</sup>, ove non già esistente quello costituito ai sensi dell'art. 1 del "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giurì 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.

---

<sup>1</sup> 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-Giurì bancario**

### **Art. 4**

- 1.** Una Sezione speciale dell'Ombudsman-Giurì bancario - attivo presso il Conciliatore BancarioFinanziario - 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 BancarioFinanziario su designazione dell'Associazione Bancaria Italiana;
  - b)** uno nominato dal Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario 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 BancarioFinanziario 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 BancarioFinanziario.
- 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 BancarioFinanziario 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-Giurì 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 6<sup>2</sup>, e di cui all'art. 6, comma 1, lett. a)<sup>3</sup>, del d.lgs. n. 253/2000.

---

<sup>2</sup> 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.”

<sup>3</sup> 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;

## **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 BancarioFinanziario 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 BancarioFinanziario.

#### **Art. 10**

1. Il Presidente della Sezione, nel rispetto dei principi stabiliti nel presente Regolamento, può proporre al Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario 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 BancarioFinanziario 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 BancarioFinanziario, debbono essere preventivamente sottoposte alla Banca d'Italia affinché ne verifichi la conformità ai criteri previsti dalla normativa vigente in materia.