

## **Ufficio reclami ed Ombudsman bancario: una reale tutela per gli interessi del cliente consumatore?**

**di Francesco Marescalco\***

*Introduzione* - La protezione del consumatore oggi costituisce uno degli obiettivi a cui tutti i legislatori dedicano una particolare attenzione. Tale finalità si realizza però non solo attraverso istituti di carattere sostanziale, ma anche e forse soprattutto attraverso rimedi di carattere processuale, o meglio ancora, di carattere procedurale. Non ha senso predisporre un puntuale sistema di tutela sostanziale a favore di determinate categorie di soggetti, quando poi lo stesso ordinamento giuridico non predispone i mezzi attraverso cui rendere effettiva tale tutela.

Il tema del rapporto fra cliente - consumatore e banca ben si presta a considerazioni di tal genere, non tanto per i rimedi previsti dall'ordinamento giuridico sul piano del diritto processuale generale, quanto e soprattutto per quelli predisposti dagli stessi istituti di credito sul piano extra - processuale: si allude in particolare alle figure degli Uffici reclami, ed ancor più, a quella dell'Ombudsman bancario.

Con queste brevi considerazioni si cercherà di rendere un contributo sia pur minimo, affinché il cliente - consumatore, abbia quanto meno le coordinate per ragionare sulla utilità di questi strumenti.

*La trasparenza nel sistema bancario* - Come è noto, il rapporto fra cliente e banca diventa conflittuale nel momento in cui si interrompe il circuito di trasparenza che deve necessariamente intercorrere ed a cui ciascun cliente ha diritto. Il dovere di trasparenza della banca nei confronti del cliente, del resto costituisce anche uno dei capisaldi su cui è stato modellato il testo unico in materia bancaria e creditizia del 1993.

Il problema è però di immediata percezione. Se il cliente - consumatore ha un problema con la sua banca, quali sono gli strumenti che questi ha a disposizione? Certamente il rimedio giurisdizionale, vale a dire il potere di adire l'autorità giudiziaria competente e di convenire quindi la banca in un giudizio. Questo è il primo profilo, quello più rassicurante, ma anche quello più lungo, quello più costoso ed anche quello dagli esiti più incerti, per motivi di politica del diritto che in questa sede non è il caso soffermarsi oltremisura.

E' per questo motivo, che a partire dal 1988 le banche hanno cercato, insieme, di dare più compiute risposte ai problemi che possono sorgere fra banche e clienti. Ciò è avvenuto con la istituzione degli Uffici reclami, e con la figura dell'Ombudsman

bancario, istituiti in forza di un accordo interbancario, entrato in vigore il 15 aprile del 1993.

*L'ufficio reclami* – Presso ciascuna banca è istituito un ufficio reclami al quale ciascun cliente può fare riferimento. Ovviamente, il primo punto di contatto fra il cliente e la banca è costituito dall'addetto allo sportello, che costituisce il principale punto di riferimento per la soluzione dei problemi.

Qualora il cliente non sia rimasto soddisfatto dalla soluzione prospettata, è possibile rivolgersi all'ufficio reclami, per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la banca (o l'intermediario) abbia gestito servizi od operazioni, sempreché questi siano stati posti in essere nei due anni antecedenti al giorno della presentazione del reclamo.

Ogni banca ha un proprio ufficio reclami. Nelle strutture in cui vi sono 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.

Come si propone il reclamo. L'art. 2 del regolamento entrato in vigore nel 1993 stabilisce che esso va redatto per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Può essere però consegnato anche allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, il quale provvede al rilascio di una ricevuta.

L'ufficio reclami è tenuto a rispondere nei sessanta giorni successivi alla ricezione del reclamo. Se trattasi di servizi di investimento, il termine è elevato a novanta giorni.

A questo punto, possono verificarsi tre ipotesi: a) che il reclamo viene accolto; b) che il reclamo viene respinto; c) che al reclamo proposto non viene data alcuna risposta.

Nel primo caso, l'Ufficio indica anche i tempi tecnici necessari per risolvere il problema lamentato dal cliente, e quindi la vicenda, nel caso in cui la banca provveda, è sostanzialmente chiusa. Il cliente ha visto soddisfatta la sua pretesa ed ha evitato un lungo quanto incerto contenzioso.

Nel secondo e nel terzo caso ( nonché allorquando la banca, nonostante l'accoglimento del reclamo , non si adegui alle statuizioni ivi contenute) invece, il percorso comincia a complicarsi. A questo punto infatti, il cliente insoddisfatto, o si rivolge all'autorità giudiziaria, oppure propone una istanza all'Ombudsman bancario.

*L'Ombudsman bancario.* Tale figura di origine svedese ( etimologicamente: l'uomo che media, che funge da tramite) è una sorta di “difensore civico” dei clienti delle banche, ed è sostanzialmente una figura che tende ad evitare il ricorso all'autorità giudiziaria.

Trattasi di un organismo collegiale, composto da: un Presidente, nominato dal Governatore della Banca D'Italia; due membri nominati dal Presidente dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI); un membro nominato dal Consiglio Nazionale Forense; un membro nominato dal Presidente del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti. Trattasi di soggetti ritenuti "particolarmente qualificati" ed esperti nelle materie economiche, creditizie e giuridiche. Restano in carica per un triennio e possono essere riconfermati.

La funzione dell'Ombudsman bancario è quella di dirimere controversie relative a rapporti aventi ad oggetto operazioni o servizi, che i consumatori hanno intrattenuti con le banche, per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

In ogni caso, il ricorso all'Ombudsman non può essere proposto:

- a) se sia già stata adita l'autorità giudiziaria, ovvero se la controversia sia già stata deferita ad un collegio arbitrale;
- b)** se riguardino questioni quantificabili in un valore superiore a 10.000 euro ( per le operazioni successive al 1° gennaio 2002);
- c)** se è trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo rimasto inevaso.

Il ricorso va proposto mediante una lettera raccomandata con avviso di ricevimento nel quale si indicano i termini della questione. L'Ombudsman è tenuto a rispondere nei novanta giorni successivi dalla data di ricevimento del reclamo, mediante comunicazione scritta inviata sia alla banca che al cliente.

La decisione dell'Ombudsman, sulla base di una istruttoria meramente documentale, può essere:

- a) di accoglimento dell'istanza;
- b)** di rigetto dell'istanza.

In questa seconda ipotesi ( oppure nel caso in cui l'ombudsman abbia accolto l'istanza ma la banca non via abbia provveduto) al cliente non resta altro che adire l'autorità giudiziaria competente, per vedere soddisfatta la sua pretesa.

*Considerazioni conclusive* - La istituzione dell'Ombudsman bancario costituisce una novità che sulla carta va salutata certamente con favore, anche perché, se correttamente applicata riesce a risolvere una serie di problematiche intercorrenti fra la banca ed il consumatore – utente in tempi ragionevolmente brevi e con costi praticamente inesistenti.

In concreto però questa figura ha riscosso uno scarso successo e ciò per due ordini di motivi fra loro strettamente collegati: il primo è legato alla sua composizione. La struttura dell'organo infatti non comprende alcun rappresentante dei consumatori. Il secondo motivo è invece correlato al profilo funzionale. Le decisioni dell'Ombudsman bancario non devono essere motivate ( o almeno il regolamento nulla prevede al riguardo) e di fatto, nella stragrande maggioranza dei casi, esso si limita semplicemente a rigettare le istanze proposte, senza specificare il percorso logico giuridico che giustifica la statuizione resa.

In ogni caso, il poco è sempre più del niente! Questa sembra essere la giusta direzione per la definizione di controversie, spesso di modico valore, ma idonee comunque ad incrinare i rapporti fra istituto di credito e cliente. Seguendo questa prospettiva, basterebbero pochi correttivi per migliorare l'impianto complessivo del meccanismo predisposto. Essi sono: a) una più compiuta regolamentazione dell'Ufficio reclami, prevedendo che ciascuna banca debba rispondere con un provvedimento motivato al cliente che abbia sollevato dei problemi; b) la introduzione di sanzioni poste in capo ai singoli istituti di credito che non provvedano a rispondere a tali reclami con provvedimento motivato, attraverso il meccanismo delle *astreintes*; c) la introduzione nell'organo collegiale dell'Ombudsman bancario, di rappresentanti dei consumatori; d) l'obbligo di motivazione dei provvedimenti resi dall'Ombudsman bancario; e) un sistema di divulgazione dei dati che periodicamente (per esempio ogni anno) indichi esattamente il numero dei ricorsi proposti dai clienti, ed il numero di quelli decisi ( una sorta di Centro elaborazione dati).

Con questi pochi e semplici, ma importanti correttivi si renderebbe un più compiuto servizio al cliente – consumatore, il quale probabilmente comincerebbe a mostrare un atteggiamento meno diffidente e più costruttivo verso il proprio istituto di credito.

(avvocato civilista esperto in diritto dei consumi)