

## la posta

di Antonella M.

Controversia  
con la banca

*Ho una controversia con la mia banca per quanto riguarda gli interessi maturati su alcuni titoli. Vorrei ricorrere ma non ho idea su come procedere e se si può.*

Antonella M.

Si può attraverso un procedura modificata di recente. Dal 1° giugno funzionano due strumenti per risolvere le controversie tra clienti e banche. Una è l'Ombudsman bancario che ha sede a Roma e resta in vita per essere il giudice gratuito a cui rivolgersi per ogni questione che non abbia ricevuto dall'Ufficio reclami della banca una soluzione condivisa dal cliente. La seconda si chiama Associazione del Conciliatore Bancario: sarà presente in tutte le Regioni e Province come gestione stragiudiziale alternativa per risolvere le controversie tra clienti e banche come avviene già oggi per la conciliazione delle beghe telefoniche. Mentre le decisioni dell'Ombudsman sono inappellabili, quelle con il conciliatore bancario potranno avere un seguito davanti al magistrato ordinario se il cliente non è soddisfatto. Credo che quando la rete dei conciliatori sarà operante ne sarà data ampia informazione.



APPUNTAMENTI

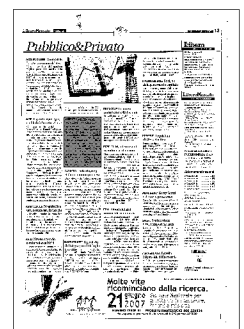
## Commercialisti

*Tre Venezie. Come risolvere le controversie senza affidarsi ai tempi biblici della magistratura. Se ne parlerà lunedì prossimo a Padova, in occasione dell'incontro «La conciliazione e il conciliatore bancario», organizzato dall'Abi (Associazione bancaria italiana), dalla Commissione regionale del Veneto e dall'Associazione dottori commercialisti delle Tre Venezie. In pratica, il conciliatore bancario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie) risponde all'esigenza delle società del sistema bancario di risolvere le controversie in tempi rapidi, costi ridotti e la possibilità, per le parti in lite, di proseguire i propri rapporti contrattuali.*



## **BANCHE** Cambia veste il sito del Conciliatore

Un notiziario su quanto viene diffuso, via internet, in tema di giustizia alternativa, arbitrato, conciliazione, ombudsman. E' uno dei servizi offerti dal sito, da poco rinnovato, del Conciliatore Bancario ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), l'associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie. Nato su iniziativa dei primi dieci gruppi bancari italiani e con il patrocinio dell'Abi, il Conciliatore ha avuto il riconoscimento del ministero della Giustizia con l'iscrizione nel registro degli organismi di conciliazione.



## **18-GIU-2007**

### **BANCHE: ON LINE IL NUOVO SITO DEL CONCILIATORE BANCARIO**

Roma, 18 giu. (Adnkronos) - Tutte le informazioni utili nella forma piu' facile sono a disposizione on line sul nuovo sito del Conciliatore Bancario ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). E' a disposizione un piccolo notiziario su quanto viene diffuso da internet in tema di giustizia alternativa, arbitrato, conciliazione, ombudsman. Il notiziario si autocompone e scorre sulle varie pagine del sito. Dall'home page e' possibile scaricare la brochure in italiano ed una breve presentazione in inglese. Il sito prevede specifiche pagine per l'Ombudsman - Giuri' bancario, per la conciliazione e per l'arbitrato.

Nella sezione news, oltre a comunicati e rassegna stampa, al capitolo approfondimenti e' possibile seguire in audio e video le varie sezioni dell'incontro di presentazione del Conciliatore Bancario. In questo capitolo si puo' leggere un testo, ma anche seguire con l'immediatezza della lingua parlata un intervento. La pagina dei link rappresenta un ponte lanciato verso i centri che si occupano di giustizia alternativa.

"Abbiamo puntato su contenuti semplici ed di immediata comprensione", ha sottolineato il Presidente del Conciliatore Bancario Corrado Conti. "La diffusione della giustizia alternativa ha un positivo impatto sociale, permettendo di chiudere in tempi brevi le controversie. E cio' puo' avere ricadute positive nella vita di ognuno, come anche in termini collettivi sullo snellimento della giustizia", ha proseguito. Di qui "il lavoro per mettere a punto informazioni chiare a disposizione innanzitutto degli utenti. Il secondo livello di attenzione e' quello degli addetti ai lavori, sia in termini di correttezza dei testi, sia di ricchezza di riferimenti tecnici. In ultimo il sito vuol essere un luogo di promozione della giustizia alternativa".

### **BANCHE: CONCILIATORE, LA GIUSTIZIA ALTERNATIVA VA ONLINE**

(AGI) - Roma, 18 giu. - Giustizia alternativa, arbitrato, conciliazione, ombudsman. Da oggi per le banche e' Online il nuovo sito del Conciliatore Bancario ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Un piccolo notiziario - si legge in una nota del Conciliatore - su quanto viene diffuso da internet su questi temi. Il notiziario si autocompone e scorre sulle varie pagine del sito. Dall'home page e' possibile scaricare la brochure in italiano ed una breve presentazione in inglese.

Il sito prevede specifiche pagine per l'Ombudsman - Giuri' bancario, per la conciliazione e per l'arbitrato. Nella sezione news, oltre a comunicati e rassegna stampa, al capitolo approfondimenti e' possibile seguire in audio e video le varie sezioni dell'incontro di presentazione del Conciliatore Bancario. In questo capitolo si puo' leggere un testo, ma anche seguire con l'immediatezza della lingua parlata un intervento. La pagina dei link rappresenta un ponte lanciato verso i centri che si occupano di giustizia alternativa.

"Abbiamo puntato su contenuti semplici ed di immediata comprensione - ha sottolineato il Presidente del Conciliatore Bancario Corrado Conti. "La diffusione della giustizia alternativa ha un positivo impatto sociale, permettendo di chiudere in tempi brevi le controversie. E cio' puo' avere ricadute positive nella vita di ognuno, come anche in termini collettivi sullo snellimento della giustizia. Di qui il lavoro per mettere a punto informazioni chiare a disposizione innanzitutto degli utenti. Il secondo livello di attenzione e' quello degli addetti ai lavori, sia in termini di correttezza dei testi, sia di ricchezza di riferimenti tecnici. In ultimo il sito vuol essere un luogo di promozione della giustizia alternativa".

Il Conciliatore Bancario - l'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - e' la nuova struttura che si occupa di Alternative Dispute Resolution (ADR). Nato su iniziativa dei primi dieci gruppi bancari con il patrocinio dell'ABI ha avuto il riconoscimento del Ministero della Giustizia con l'iscrizione nel registro degli organismi di conciliazione.

Il Conciliatore bancario si occupa anche di altre forme di ADR. Si puo' infatti chiedere che sia attivata la conciliazione, ossia la procedura guidata da un professionista indipendente per tentare di far giungere le parti ad un accordo rapido ed economico, oppure l'arbitrato, diretto a chiudere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare.

**NASCE IL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO**

Tutte le informazioni utili sulla figura del conciliatore bancario sono disponibili online sul nuovo sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Comprenderà, tra le altre cose, un piccolo notiziario su quanto viene diffuso da internet in tema di giustizia alternativa, arbitrato e conciliazione. «Abbiamo puntato su contenuti semplici ed di immediata comprensione», ha sottolineato il presidente del conciliatore bancario, Corrado Conti.

18-GIU-2007

www.monster.it

## Chi ci fa fare pace con le banche

### Ruolo, formazione e requisiti professionali del conciliatore creditizio

La concorrenza sempre più agguerrita e le esigenze dei consumatori stanno cambiando più o meno gradualmente il **rapporto banca-cliente**, spingendo gli istituti di credito verso una maggiore trasparenza e comunicazione e un minor costo dei servizi.

Ulteriori passi in avanti sta facendo anche il ricorso a uno strumento che consente la gestione delle controversie con i consumatori, dalla variazione delle condizioni di conto alla vendita di prodotti di risparmio/investimento che non soddisfano le esigenze della clientela, solo per fare alcuni esempi: stiamo parlando della **conciliazione bancaria**.

“Fin dall’inizio degli anni Novanta”, racconta Corrado Conti, presidente del Conciliatore Bancario, organismo creato dall’**Abi - Associazione bancaria italiana** con i 10 maggiori istituti di credito del Paese, “le banche hanno puntato a offrire ai clienti la possibilità di risolvere rapidamente le **controversie**, con l’obiettivo di trovare una facile strada per trasformare e superare velocemente un momento di mancato accordo. Di qui la nascita dell’Ufficio reclami, sorto in ogni banca per garantire una prima verifica della questione. Nel 1993 è nato l’**Ombudsman - Giurì bancario** per assicurare un giudice di appello, cui rivolgersi gratuitamente contro le decisioni dell’Ufficio reclami della banca che non fossero ritenute soddisfacenti. Ma gli ultimi anni hanno visto un generale e costante rafforzamento della giustizia alternativa, ossia di forme di giustizia che non richiedono l’intervento della magistratura. Seguendo questa prospettiva è nato il Conciliatore Bancario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (Alternative Dispute Resolution), a cui – oltre all’Ombudsman – viene affidato anche il compito di attivare procedure per l’arbitrato e di operare come ‘organismo di conciliazione’”.

“La conciliazione è uno dei diversi servizi messi a disposizione dalla legislazione italiana con l’obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie”, spiega Conti, “è un modo per risolvere una **contenzioso** affidando a un terzo indipendente il compito di agevolare un accordo tra le parti. Il conciliatore è **un esperto ma non è un giudice**, ossia non è chiamato a dare ragione o torto a una parte o all’altra. Le esigenze sono quelle di garantire una giustizia rapida e poco costosa”.

“La procedura prevede che una o entrambe le parti chiedano al Conciliatore Bancario di organizzare l’incontro di conciliazione, che si deve realizzare in tempi molto brevi”, spiega l’esperto.

“Il Conciliatore Bancario può organizzare quanto è necessario su tutto il territorio nazionale, con l’intervento di ‘pacieri’ indipendenti, sulla base del regolamento vigente. La conciliazione si deve concludere entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione e l’accordo raggiunto ha un valore vincolante per le parti. Se l’accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l’intervento di un arbitro oppure ricorrere al giudice”.

“L’elemento di maggior peso di questo particolare tipo di conciliazione”, aggiunge ancora Conti, “è che l’accordo raggiunto può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell’accordo si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione”.

Ma qual è il **professionista** che può assumere il ruolo di conciliatore? “Il ministero della Giustizia ha previsto che i conciliatori debbano avere, oltre a quelli di **onorabilità**, particolari requisiti professionali, come essere professori universitari in materie economiche e giuridiche, oppure professionisti iscritti ad albi professionali da almeno 15 anni o magistrati in pensione. In alternativa, il conciliatore deve avere una **specifico formazione** raggiunta attraverso corsi tenuti da enti pubblici, università o enti accreditati presso il ministero della Giustizia. Per quanto riguarda i costi”, conclude Conti, “il conciliatore riceve per il suo incarico un corrispettivo pagato da entrambe le parti sulla base di tariffe approvate sempre dal ministero della Giustizia.

Simona Focetola

## CAMERA DI COMMERCIO. Domani convegno sulla conciliazione bancaria

«La conciliazione ed il conciliatore bancario» è il tema del convegno che si terrà venerdì pomeriggio alla Camera di Commercio. Alle 16,30 aprirà i lavori Marco Venturi, presidente della Ccia, interverranno Agostino Falzone, presidente dell'Ordine dei Dottori Commercialisti di Caltanissetta, Rosalia Lo Brutto presidente dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro, Lucio Piccadaci presidente dei Ragionieri Commercialisti. Modererà Giuseppe Di Forti rappresentante del settore del Credito nel consiglio della Camera di Commercio. Relazioneranno Marina Bruno («L'Abi e il territorio»), Giuseppe Tiracorrendo («La conciliazione e il conciliatore bancario»), Silvano Bigazzi. La manifestazione è stata organizzata dall'Associazione Bancaria Italiana e dalla Camera di Commercio.



**8-GIU-2007**

**BANCHE: POPOLARI DICONO " SI' " AL CONCILIATORE BANCARIO**

Roma, 8 giu. (Adnkronos) - Le Popolari dicono " si' " al conciliatore bancario. E' quanto emerso dalla riunione di ieri, promossa dall'Associazione Nazionale fra le Banche Popolari, tra i rappresentanti delle Banche Popolari ed i vertici del Conciliatore Bancario. L'incontro e' stato aperto da Giuseppe De Lucia Lumeno, Segretario Generale dell'Assopopolari, che ha espresso "apprezzamento per l'iniziativa che va ad impattare su un tema assai delicato dei rapporti banca-cliente". Corrado Conti e Giuseppe Tiracorrendo, rispettivamente Presidente e segretario del Conciliatore Bancario, hanno quindi presentato agli esponenti del credito popolare, le finalita' ed il funzionamento della nuova struttura, deputata a gestire le controversie tra le banche ed i loro clienti, attraverso vari strumenti alternativi: la conciliazione, l'ombudsman e l'arbitrato.

(Sec-Fin/Col)08-GIU-07 13:35

---

**ASSOCIAZIONE BANCARIA****Convegno sulla conciliazione**

Organizzato dalla Commissione regionale dell'Associazione Bancaria Italiana (Abi) di Sicilia, si è tenuto a Caltanissetta, presso la Camera di commercio, un convegno tra banche, imprese e professionisti sulla conciliazione, uno strumento per snellire le procedure e garantire una giustizia più rapida e poco costosa. Hanno partecipato il presidente della Cciaa, Marco Venturi, il segretario del Conciliatore Bancario (che è l'associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie) Giuseppe Tiracorredo, il presidente dei consulenti del lavoro di Caltanissetta, Rosalia Lo Brutto, il presidente dell'ordine dei commercialisti locali, Agostino Falzone e Marina Bruno dell'ufficio rapporti con le regioni dell'Abi. Moderatore è stato Giuseppe Di Forti. E' stato evidenziato che ci sono ben 5 milioni di processi civili pendenti, mentre tuttora sono 50 i conciliatori indipendenti che possono intervenire a redimere le questioni nel giro di 60 giorni lavorativi, fungendo da giustizia alternativa.

12-GIU-2007

**Apc-BANCHE/ CONCILIATORE CENTRALIZZA FUNZIONI GIUSTIZIA ALTERNATIVA**  
**Dal primo giugno anche l'ombudsman passa al Conciliatore**

Roma, 12 giu. (Apc) - Anche l'ombudsman fa capo al Conciliatore bancario, l'associazione nata su iniziativa dei primi 10 gruppi bancari italiani che concentra tutti gli strumenti per risolvere le questioni tra cliente e banca. Dal primo giugno, informa una nota, sono riuniti in un'unica struttura tutti gli strumenti attualmente presenti nell'ordinamento per risolvere le possibili questioni tra cliente e banca. Al Conciliatore bancario fa capo anche la gestione dell'accordo Ombudsman. I consumatori hanno quindi a disposizione un punto centralizzato di contatto per affrontare tutti i possibili aspetti del rapporto con la banca. Con questo passaggio, prosegue il comunicato, le banche puntano ad esprimere a livello di settore un'associazione di categoria specializzata a gestire sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti.

L'ombudsman - giurì bancario continuerà ad essere il giudice gratuito a cui rivolgersi per ogni questione economica esaminata ma che non abbia ricevuto dall'ufficio reclami della banca una soluzione condivisa dal cliente, ma la sua gestione passa al Conciliatore Bancario.

"Abbiamo lavorato per concentrare in una unica struttura tutti gli strumenti per risolvere le questioni tra banca e cliente – ha dichiarato il presidente del Conciliatore, Corrado Conti - Vogliamo essere un centro di attenzione e di promozione della giustizia alternativa, che dà risposte concrete e rapide. Il passaggio determinante è che tutti siano messi in condizione di conoscere e quindi di attivare le vie più semplici per risolvere una questione. Siamo pronti ad impegnarci su questa strada".

12-GIU-2007

## BANCHE: DAL 1 GIUGNO TUTTE LE CONTROVERSIE AL CONCILIATORE BANCARIO FA CAPO ALL'ASSOCIAZIONE ANCHE GESTIONE ACCORDO OMBUDSMAN

Roma, 12 giu. (Adnkronos) - Dal 1 giugno sono riuniti in un'unica struttura tutti gli strumenti attualmente presenti nell'ordinamento per risolvere le possibili questioni tra cliente e banca. Al Conciliatore bancario, l'Associazione nata di recente su iniziativa dei primi dieci gruppi bancari, viene a far capo anche la gestione dell'accordo Ombudsman. I consumatori, si legge in una nota, hanno dunque a disposizione un punto centralizzato di contatto per affrontare tutti i possibili aspetti del rapporto con la banca.

Con questo passaggio, le banche puntano ad esprimere a livello di settore un'associazione di categoria specializzata a gestire sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti. L'Ombudsman-Giuri' bancario continuerà ad essere il giudice gratuito a cui rivolgersi per ogni questione economica esaminata ma che non abbia ricevuto dall'Ufficio reclami della banca una soluzione condivisa dal cliente. L'Ombudsman non cambierà la sua azione. La novità è che la gestione del suo funzionamento passa al Conciliatore Bancario.

Il presidente del Conciliatore, Corrado Conti, commenta: "abbiamo lavorato per concentrare in un'unica struttura tutti gli strumenti per risolvere le questioni tra banca e cliente. Vogliamo essere un centro di attenzione e di promozione della giustizia alternativa, che dà risposte concrete e rapide. Il passaggio determinante è che tutti siano messi in condizione di conoscere e quindi di attivare le vie più semplici per risolvere una questione. Siamo pronti ad impegnarci su questa strada".

12-GIU-2007

(FIN) Banche: Ombudsman passa sotto gestione Conciliatore bancario

(Il Sole 24 Ore Radiocor) - Roma, 12 giu - Dall'inizio di giugno la gestione dell'Ombudsman-Giuri' bancario e' passata dall'Abi all'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, alla quale aderisce una larga parte del sistema. Associazione piu' nota con il nome di Conciliatore bancario. Si realizza quindi un'unica struttura, si legge in una nota del presidente del Conciliatore Corrado Conti, per risolvere le questioni tra banca e cliente. Il Giuri' bancario risolve gratuitamente dispute per un danno massimo fino a 50mila euro. Il Conciliatore, invece, offre a pagamento il servizio di conciliazione o di arbitrato, forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

DALL'1 GIUGNO

# È partito Conciliatore bancario

Dall'1 giugno sono riuniti in un'unica struttura tutti gli strumenti attualmente presenti nell'ordinamento per risolvere le possibili questioni tra cliente e banca. Al Conciliatore bancario, l'associazione nata di recente su iniziativa dei primi dieci gruppi bancari, viene a far capo anche la gestione dell'accordo Ombudsman.

I consumatori hanno dunque a disposizione un punto centralizzato di contatto per affrontare tutti i possibili aspetti del rapporto con la banca. Con questo passaggio, le banche puntano a esprimere a livello di settore un'associazione di categoria specializzata nel gestire sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti.

L'Ombudsman-Giurì bancario continuerà a essere il giudice gratuito a cui rivolgersi per ogni questione economica esaminata, ma che non abbia ricevuto dall'Ufficio reclami della banca una soluzione condiziona dal cliente.

L'Ombudsman non cambierà la sua azione. La novità è che la gestione del suo funzionamento passa al Conciliatore

bancario.

Per il presidente del Conciliatore, Corrado Conti «abbiamo lavorato per concentrare in un'unica struttura tutti gli strumenti per risolvere le questioni tra banca e cliente.

Vogliamo essere un centro di attenzione e di promozione della giustizia alternativa, che dà risposte concrete e rapide. Il passaggio determinante è che tutti siano messi in condizione di conoscere e quindi di attivare le vie più semplici per risolvere una questione. Siamo pronti a impegnarci su questa strada».

Oltre a gestire l'Ombudsman-Giurì bancario, il Conciliatore bancario si occupa di altre forme di Alternative dispute resolution (Adr).

Si può infatti chiedere che sia attivata la conciliazione, ossia la procedura guidata da un professionista indipendente, per tentare di far giungere le parti a un accordo rapido ed economico, oppure l'arbitrato, diretto a chiudere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare.



**CONTROVERSIE ALLO SPORTELLO**

## L'Ombudsman cede il passo al Conciliatore Gli istituti puntano sulla giustizia alternativa

Svolta per le controversie allo sportello. Dal 1 giugno sono riuniti in un'unica struttura tutti gli strumenti attualmente presenti nell'ordinamento per risolvere le possibili questioni tra cliente e banca. Al Conciliatore bancario, l'Associazione nata di recente su iniziativa dei primi dieci gruppi bancari italiani, passa anche la gestione dell'accordo Ombudsman. I consumatori, perciò, hanno a disposizione un punto centralizzato di contatto per affrontare tutti i possibili aspetti del rapporto con il proprio istituto di credito. Con questo passaggio, spiega una nota diffusa ieri, le banche puntano a esprimere a livello di settore un'associazione di categoria specializzata a gestire sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti. L'Ombudsman-Giurì bancario continuerà a essere il giudice gratuito a cui rivolgersi per ogni questione economica esaminata ma che non abbia ricevuto dall'Ufficio reclami della banca una soluzione condivisa dal cliente. L'Ombudsman non cambierà la sua azione. La novità è che la gestione del suo funzionamento passa al Conciliatore. «Abbiamo lavorato per concentrare in un'unica struttura tutti gli strumenti per risolvere le questioni tra banca e cliente» ha detto il presidente del Conciliatore, Corrado Conti. «Vogliamo essere un centro di attenzione e di promozione della giustizia alternativa - ha aggiunto l'ex direttore generale della Consob - che dà risposte concrete e rapide. Il passaggio determinante è che tutti siano messi in condizione di conoscere e quindi di attivare le vie più semplici per risolvere una questione. Siamo pronti a impegnarci su questa strada».

