

### Comunicato stampa

#### **Banche: Ombudsman, in flessione i ricorsi presentati nel 2006 (-7%)**

*Costante discesa delle controversie banche – clienti, -17% in due anni. In dodici mesi circa 3900 domande. Il 20% dei ricorsi da imprese, commercianti, artigiani e società, l'80% da consumatori. Sempre totalmente gratuita la procedura. Fino a 50 mila euro il valore del danno reclamabile.*

Si ricorre meno e in genere per questioni che hanno un peso. E' cresciuta la capacità di trovare più facilmente un punto di incontro prima di arrivare all'appello del Giurì bancario. A ciò si aggiunge il venir meno di questioni risolte una volta per tutte da leggi o da nuove politiche di offerta delle banche. E' questo il quadro che deriva dai ricorsi all'Ombudsman – Giurì bancario nel 2006.

Nei dodici mesi dello scorso anno sono giunti 3900 ricorsi, con una flessione di circa il 7% rispetto a quelli dell'anno precedente. Il dato si inserisce in un contesto di costante discesa delle controversie banche – clienti. I ricorsi sono scesi del 17% tra il 2004 e il 2006. Insomma minore conflittualità. Il 20% dei ricorsi è stato presentato da imprese, commercianti, artigiani e società, che solo dal 1° gennaio del 2006 possono rivolgersi all'Ombudsman bancario, il giudice alternativo che risolve gratuitamente le controversie dei clienti con le banche e gli intermediari finanziari. L'80% delle richieste è giunto dai consumatori, che possono rivolgersi al Giurì bancario da quando è nato nel 1993. Un ricorso su due si è risolto a favore del ricorrente. Meno controversie, ma di maggior valore. In media è infatti salito il valore delle controversie anche per l'incidenza delle domande delle imprese.

Facile e chiara la procedura per ricorrere. 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. I clienti possono rivolgersi al giudice alternativo per controversie con le banche, ma anche con società finanziarie, di gestione del risparmio, fiduciarie, di leasing, di factoring, a condizione che facciano parte di un gruppo bancario.

### ***I RICORSI 2006***

**Ricorsi presentati e definiti.** Nel 2006 sono stati presentati 3.881 ricorsi, circa il 7% in meno rispetto ai 4.204 giunti nel 2005. Per quanto riguarda i ricorsi definiti, si è giunti alla cifra di 3.680, rispetto ai 4.333 dell'anno precedente, con una diminuzione di circa il 15%. Da tenere presente che tra i ricorsi definiti nel 2006 ve ne sono di presentati nel 2005 e, d'altro canto, ricorsi presentati nel 2006 saranno definiti nel 2007, dal momento che il Collegio ha un termine medio di 90 giorni per decidere. In altri termini, il dato sui ricorsi presentati e quello sui ricorsi definiti sono indipendenti l'uno dall'altro, tanto che può avvenire, come avvenuto ad esempio l'anno scorso, che i ricorsi definiti siano superiori a quelli presentati (4.333 rispetto ai 4.204).

**Ricorsi definiti.** I ricorsi definiti in senso favorevole al ricorrente – diversi dei quali con accordo intercorso tra le parti – ammontano a 1.063, con un aumento di oltre il 5% rispetto ai 1.008 del 2005. Il Collegio non ha accolto il ricorso in 1.132 casi, con un aumento di circa il 10% rispetto ai 1.030 casi del

00187 ROMA - VIA IV NOVEMBRE, 114

FAX (06) 6767400

e-mail: [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)

## OMBUDSMAN – GIURI' BANCARIO

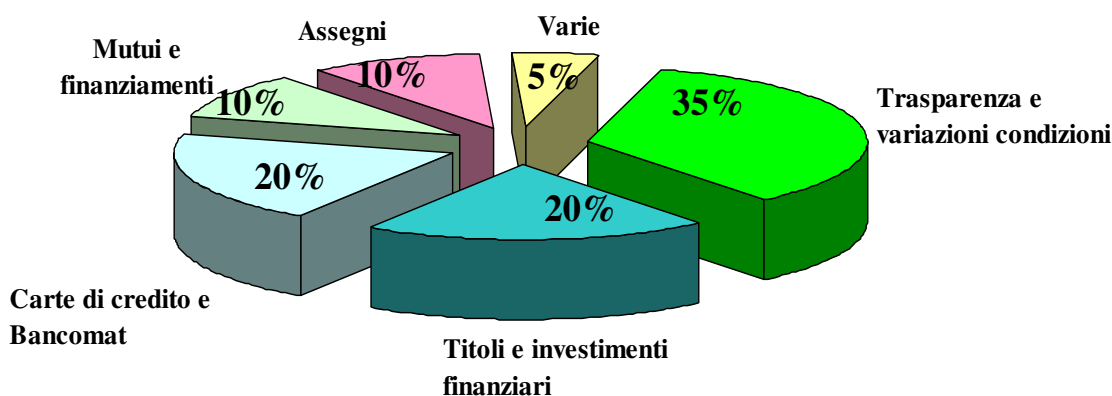
2005. In definitiva, quindi, anche nel 2006 circa 1 ricorso su 2 termina in modo favorevole per il ricorrente.

**Ricorsi inammissibili e archiviati.** Con le modifiche introdotte dal 1° gennaio 2006 - aumento della competenza per valore dell'Ombudsman da 10.000 a 50.000 euro, estensione ai non consumatori della facoltà di ricorrere - le decisioni di inammissibilità nel 2006 si sono quasi dimezzate (-41,55%) passando da 2.166 del 2005 a 1.266. Attualmente i ricorsi vengono dichiarati inammissibili o perché fuori termine o perché presentati per importi superiori al limite di 50mila euro, o ancora perché rivolti verso soggetti estranei alla competenza dell'Ombudsman (compagnie di assicurazione, Poste, INPS, ecc.). Altri 219 casi sono stati archiviati per inattività dei ricorrenti; vale a dire che dopo la presentazione del ricorso non vi è stato l'invio di documentazione o risposta alle richieste dell'Ombudsman, comportamento questo che rivela la volontà di abbandonare il ricorso. Il dato è in aumento (+70%) rispetto ai 129 ricorsi archiviati nel 2005.

**La mappa dei ricorsi.** Per quanto riguarda i 2.199 ricorsi decisi nel merito (1.063 in senso favorevole al ricorrente e 1.266 non accolti) circa il 35% (+ 5% rispetto al 2005) è su “trasparenza bancaria e variazioni delle condizioni e quindi anche conti correnti e depositi a risparmio”, per il 20% (-5% rispetto al 2005) è su “servizio titoli e investimenti finanziari”, il 20% su “carte di credito e bancomat”, il 10% su “mutui e finanziamenti”, il 10% su “assegni bancari e circolari” e, infine, il 5% su questioni varie (valuta sui bonifici, accredito di stipendi e pensioni, pagamento utenze, ecc.)

## OMBUDSMAN - GIURI' BANCARIO

### ATTIVITA' SVOLTA DALL'OMBUDSMAN NEL 2006 LA MAPPA DEI RICORSI DECISI



**Statistica dell'attività svolta nel 2006  
raffrontata ai due anni precedenti**

	2006	2005	2004
<b>A. RICORSI PRESENTATI</b>	<b>3.881</b>	<b>4.204</b>	<b>4.683</b>
<b>B. RICORSI DEFINITI</b>	<b>3.680</b>	<b>4.333</b>	<b>4.638</b>
a) in senso favorevole al ricorrente	1.063	1.008	1.072
di cui:			
- decisioni di accertamento di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti (*)	809	836	894
- decisioni di accoglimento del ricorso	254	172	178
b) in senso favorevole alla banca o all'intermediario finanziario	1.132	1.030	1.072
c) ricorsi dichiarati inammissibili o conclusi con decisione di non luogo a provvedere (**)	1.266	2.166	2.108
d) ricorsi archiviati per inattività dei ricorrenti	219	129	386
<b>C. LETTERE PARTITE (***)</b>	<b>15.988</b>	<b>17.264</b>	<b>19.011</b>

- (\*) *Nella maggior parte dei casi il componimento della vertenza, comportante l'accoglimento parziale o totale delle richieste del cliente, è stato raggiunto in seguito ad intervento, anche se informale, dell'Ombudsman bancario, dispiegato mediante chiarimenti forniti al cliente e contatti informali con le parti.*
- (\*\*) *La casistica è ampia: pendenza di causa in sede giudiziale o arbitrale; importo superiore alla competenza per valore; ricorso presentato fuori termine; ricorso presentato nei confronti di banca o intermediario finanziario non aderente all'Accordo o di ente estraneo all'Accordo; ricorrenti non consumatori (solo fino al 2005).*
- (\*\*\*) *Si tratta di corrispondenza intrattenuta dalla Segreteria dell'Ombudsman soprattutto con le parti, nonché con quanti chiedono informazioni o notizie sull'Ombudsman.*

Roma, 26 marzo 2007