

16 maggio 2009

Le regole per farsi risarcire

di Luca Davi

Lamentarsi allo sportello? Lasciate perdere, difficilmente funziona. Parlare con il direttore di filiale? Ancora peggio, non vi ascolterà. E allora, cosa bisogna fare per vedere rispettati i propri diritti in caso di irregolarità da parte delle banche? Gli strumenti a disposizione della clientela, sia chiaro, esistono. E anche se costano energia e tempo, quasi sempre consentono al cliente di riavere il maltolto e soprattutto evitare il ripetersi di nuovi infortuni. Il tutto, a patto di rispettare i passi giusti. Vediamo quali sono.

Il reclamo alla banca

Il primo step da seguire, quando si è sicuri di aver subito un torto, è quello del reclamo ufficiale all'istituto bancario. Ogni intermediario finanziario per legge deve avere un ufficio apposito, che ha il compito di verificare i disservizi e risolverli. Rivolgersi alla propria filiale, che ha competenze di tipo commerciale, può non essere efficace. In caso di tassi passivi troppo alti, insomma, o di commissioni sul massimo scoperto ingiustificate, la porta a cui bussare è una sola. «Se, dopo un primo colloquio si vede che la cosa non si risolve entro pochi giorni, conviene inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno all'ufficio reclami della propria banca», spiega Alessandro Pedone, responsabile Aduc per la tutela del risparmio. Si può anche scrivere una mail o consegnare la lettera a mano. L'importante è avere una ricevuta di avvenuta consegna, perché da quel momento l'istituto ha 60 giorni di tempo per rispondere e risolvere il contenzioso. Un consiglio: anche se giustificate, le rimostranze vanno compilate nella maniera giusta. Presso le filiali sono a disposizione moduli standardizzati già pronti.

La lettera? Breve e concisa

Oppure si può fare da soli. «In questo caso il consiglio è produrre una lettera concisa e segnalare immediatamente la violazione contestata. È controproducente inserire la storia dei rapporti intercorsi – aggiunge Pedone –. Se, ad esempio, si contesta l'applicazione di una commissione che una norma ha abolito, limitiamoci a documentare l'applicazione delle condizioni e chiedere lo storno di quanto applicato e la non applicazione per il futuro».

Rivolgersi all'Ombudsman

Non è detto che tutto fili liscio. La banca potrebbe non rispondere entro i due mesi, oppure dare un riscontro negativo. In questi casi, il cliente può richiedere l'intervento dell'Ombudsman bancario, organismo misto Banca d'Italia-Abi-Associazioni dei consumatori, che ha il compito di risolvere controversie tra banche e clienti. A patto però che le richieste di risarcimento al giurì non siano superiori ai 50mila euro e che non sia passato un anno dalla presentazione del reclamo alla banca. «Attenzione però: l'Ombudsman è un istituto formale e se ha un appiglio per dar ragione alla banca – conclude Pedone – non se lo lascia sfuggire. Tuttavia, se i reclami vengono ben documentati e ben impostati si può ottenere soddisfazione in tempi relativamente brevi e sostanzialmente senza costi per il cliente».

luca.davi@ilssole24ore.com

I PASSI DA SEGUIRE

Se il cliente subisce dei torti da parte della banca ha diverse strade per chiedere il riconoscimento dell'errore e il rimborso del maltolto.

Lamentela allo sportello

È il primo passo. Spesso è inefficace, anche se rivolta al responsabile della filiale.

Lettera all'Ufficio reclami

Va spedita alla banca e deve prevedere ricevuta di ritorno. Validi anche una e-mail. Bisogna essere concisi: segnalate il problema, chiedete lo storno e la non applicazione per il futuro. La banca ha 60 giorni per rispondere.

L'Ombudsman

Superati i 60 giorni senza avere riscontro, o in caso di risposta negativa, si può ricorrere all'Ombudsman bancario, che ha 90 giorni di tempo. Spedite una e-mail o una lettera raccomandata con A/R. Meglio essere formali e allegare l'intera documentazione utile a spiegare il problema.

La via giudiziale

Solo in caso di ulteriore risposta negativa, ci si può affidare a un avvocato. Ma mettendo in conto un aggravio in termini di tempi e di costi.

16 maggio 2009

[Redazione Online](#) | [Tutti i servizi](#) | [I più cercati](#) | [Pubblicità](#) |

[> Fai di questa pagina la tua homepage](#) |

P.I. 00777910159 - © Copyright Il Sole 24 Ore - Tutti i diritti riservati

partners **eEconomista**  Blogosfere