



I servizi del Conciliatore BancarioFinanziario

• Conciliazione

consiste nel tentativo di far pervenire le parti ad un accordo su una controversia, in tempi e con costi contenuti; questa procedura si caratterizza per l'intervento di una persona neutrale (il conciliatore) che assiste le parti per favorire una loro intesa.

• Ombudsman-Giuri Bancario

consiste in una procedura gratuita per decidere una controversia in materia di servizi di investimento (compravendita di azioni, obbligazioni, operazioni in strumenti finanziari, ecc.) attraverso la pronuncia di un collegio giudicante.

• Arbitrato

consiste in una decisione assunta da uno o più arbitri. I relativi costi sono riportati nello specifico regolamento consultabile sul sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario.

Il Conciliatore BancarioFinanziario ha costituito l'Organismo di conciliazione bancaria, iscritto al n. 3 del registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione a norma dell'articolo 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5

Dove e a chi rivolgersi

Conciliatore BancarioFinanziario

Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma
Tel. 06 674821 - Fax 06 67482250
e-mail: associazione@conciliatorebancario.it

La struttura è centralizzata nella sede di Roma, ma per l'attività di conciliazione viene utilizzata una rete di conciliatori indipendenti presenti nelle Regioni italiane.



LA CONCILIAZIONE



www.conciliatorebancario.it

Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR



Che cosa è il Conciliatore BancarioFinanziario

È un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario. Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie.

Il Conciliatore BancarioFinanziario è specializzato nella soluzione delle controversie in campo bancario, finanziario e societario ed ha istituito un proprio "organismo di conciliazione" iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Che cosa è la conciliazione

È un modo per tentare di risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente, il conciliatore, il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti; il conciliatore organizza con loro uno o più incontri per facilitare la soluzione del problema. La procedura di conciliazione si svolge in tempi rapidi e non si conclude con un giudizio che stabilisce chi abbia ragione e chi torto.

Chi è il conciliatore

È un professionista esperto nelle materie trattate, ma non è né un giudice né un arbitro che decide la controversia. Al conciliatore viene affidato il compito di aiutare le parti in disaccordo a trovare un punto di incontro tra le diverse ragioni in campo. L'obiettivo è quello di far raggiungere un accordo e di evitare il ricorso al giudice.

Qual è il vantaggio della conciliazione

La procedura permette di trovare più facilmente un accordo, grazie al conciliatore che, venendo a conoscenza delle esigenze di entrambe le parti, le aiuta ad individuare un punto di incontro e a conservare e proseguire i rapporti commerciali preesistenti. Inoltre la conciliazione è rapida ed economica.

Su quali questioni è possibile attivare una conciliazione

Attualmente sulle controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria, senza alcun limite di importo. È però prevista per il futuro l'estensione anche ad altre controversie civili e commerciali purché relative ai diritti disponibili.

Quali sono gli effetti della conciliazione

L'accordo raggiunto è vincolante tra le parti e può essere omologato dal Tribunale diventando così 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. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l'intervento di un arbitro oppure ricorrere al giudice.



Come si attiva una conciliazione

L'interessato chiede al Conciliatore BancarioFinanziario di organizzare l'incontro di conciliazione compilando il modulo di istanza di conciliazione disponibile sul sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario (www.conciliatorebancario.it) ed inviandolo al seguente indirizzo:

via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma. La segreteria del Conciliatore BancarioFinanziario provvede a contattare l'altra parte e - se questa aderisce al tentativo di conciliazione - dà avvio alla procedura.

In quali zone d'Italia può essere attivata la procedura di conciliazione

Il Conciliatore BancarioFinanziario può organizzare tentativi di conciliazione sul territorio nazionale, presso gli studi professionali dei propri conciliatori presenti nelle Regioni.

Quali sono i costi di una procedura di conciliazione

Una conciliazione ha costi contenuti, che variano in funzione del valore della controversia: da un minimo di 200 fino ad un massimo di 10.000 euro. Tali importi costituiscono il compenso del conciliatore che assiste le parti, mentre al Conciliatore BancarioFinanziario spettano 30 euro per spese di segreteria. La tabella indica la spesa in base al valore della lite.

Valore della controversia	Spesa (per ciascuna parte)
Fino a Euro 5.000	Euro 200
da Euro 5.001 a Euro 10.000	Euro 300
da Euro 10.001 a Euro 25.000	Euro 450
da Euro 25.001 a Euro 50.000	Euro 700
da Euro 50.001 a Euro 250.000	Euro 1.000
da Euro 250.001 a Euro 500.000	Euro 2.000
da Euro 500.001 a Euro 2.500.000	Euro 4.000
da Euro 2.500.001 a Euro 5.000.000	Euro 6.000
oltre Euro 5.000.000	Euro 10.000

OMBUDSMAN-GIURI' BANCARIO

Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento

(Entrato in vigore il 15 ottobre 2009)

Sezione I

Ambito di applicazione del Regolamento

Art. 1

1. Il presente Regolamento disciplina l'attività dell'Ombudsman - Giurì Bancario (di seguito denominato anche "Ombudsman"), sistema promosso dalle banche e dagli intermediari finanziari (di seguito denominati "intermediari") associati al Conciliatore BancarioFinanziario, per dirimere le controversie con la clientela aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati – ai sensi dell'art. 23, comma 4 del Testo unico della finanza – al titolo VI del Testo unico bancario e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato ai sensi dell'art. 128-bis del medesimo Testo unico bancario, che ha iniziato la propria operatività il 15 ottobre 2009 con la denominazione di Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Sezione II

Trattazione dei reclami da parte degli intermediari

Art. 2

1. I reclami della clientela degli intermediari sono trattati da apposite strutture organizzative comunque denominate in sede aziendale (struttura di seguito definita "Ufficio Reclami") istituite in conformità alle disposizioni relative ai reclami contenute nelle regolamentazioni emanate dalla Banca d'Italia.

2. I reclami della clientela debbono essere inviati all'intermediario per iscritto, per posta ordinaria o in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, contro rilascio di ricevuta. Il responsabile dello sportello provvede all'immediato inoltro all'Ufficio Reclami.

3. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che gli intermediari mettono a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente; se presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal cliente.

4. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.

5. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione dell'intermediario devono essere indicati anche tempi e modi di attuazione della soluzione proposta.

Sezione III

Trattazione dei ricorsi da parte dell'Ombudsman-Giurì Bancario

Art. 3

1. L'invio del ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario comporta l'accettazione del presente Regolamento.

Art. 4

1. Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attivo un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giurì Bancario", con il compito di dirimere le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, con le modalità e nei limiti di cui agli articoli 7 e seguenti.

2. L'Ombudsman è composto da un Presidente, nominato dal Presidente del Consiglio di Stato, e da quattro componenti, nominati dal Conciliatore BancarioFinanziario, designati come segue:

- uno dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del medesimo decreto legislativo;

- uno da almeno tre delle seguenti associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti: 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);

- uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine degli avvocati;

- uno dall'Associazione Bancaria Italiana, scelto tra gli iscritti all'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili.

3. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta esperienza, professionalità e indipendenza, dura in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta.

4. I componenti del Collegio, scelti tra persone di riconosciuta esperienza, indipendenza e professionalità, durano in carica tre anni con mandato rinnovabile una sola volta.

5. Non possono essere nominati componenti del Collegio coloro che ricoprono cariche apicali in organi sociali o svolgono attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo avente carattere di collaborazione coordinata o continuativa, presso gli intermediari e le loro associazioni o presso associazioni di consumatori o di altre categorie di clienti.

6. Il Presidente e gli altri componenti del Collegio non sono revocabili se non per giusta causa.

7. Il possesso dei requisiti di cui al comma 4 e l'insussistenza delle situazioni di cui al comma 5, per quanto riguarda i componenti del Collegio indicati al comma 2, è attestato dai designanti, sotto la propria responsabilità, all'atto della comunicazione della designazione.

8. La cessazione dell'incarico del Presidente e degli altri componenti del Collegio per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il nuovo Presidente o il nuovo componente vengono nominati e assumono la funzione.

Art. 5

1. I componenti dell'Ombudsman nominano al proprio interno un vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo. Per l'adozione della relativa decisione, è richiesta la presenza di tutti i componenti del Collegio.

2. Se nel corso del mandato vengono a mancare il Presidente ovvero uno o più componenti, i soggetti deputati alla loro nomina provvedono alla sostituzione, nel rispetto delle modalità di cui al precedente articolo 4, entro sessanta giorni dalla richiesta avanzata dal Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario.

3. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per tre riunioni consecutive dell'Ombudsman. 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.

4. L'Ombudsman è regolarmente costituito con la presenza del Presidente o del vice Presidente e di almeno due componenti.

5. Le decisioni dell'Ombudsman sono assunte a maggioranza dei presenti e, comunque, con non meno di tre voti favorevoli; in caso di parità di voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio.

6. L'Ombudsman è convocato per iscritto (anche via fax o in via informatica), con almeno tre giorni lavorativi bancari di preavviso, dal Presidente o, in caso di impedimento di questi, dal vice Presidente.

Art. 6

1. L'Ombudsman si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire i ricorsi da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per il coordinamento delle attività della Segreteria, il Conciliatore BancarioFinanziario nomina un Coordinatore.

2. Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.

3. La Segreteria tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'Ombudsman e, al termine di ogni anno, predispone una relazione sulla medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'Ombudsman al Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario, il quale ne informa il Consiglio che può autorizzarne la pubblicazione nelle forme ritenute adeguate.

4. Il Presidente dell'Ombudsman può richiedere agli Uffici Reclami notizie ed informazioni al fine di monitorare la tipologia e la quantità dei reclami, stabilendo altresì modalità e tempi di trasmissione.

Art. 7

1. All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti degli intermediari aderenti, per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di cui all'articolo 1, purché:

a) il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;

b) esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;

c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;

d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami dell'intermediario, ma:

- i) l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4;
- ii) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;
- iii) all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dall'intermediario;
- e) non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

2. I motivi di inammissibilità dei ricorsi, di cui al precedente comma, sono rilevabili d'ufficio dall'Ombudsman.

3. Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza avere preventivamente presentato ricorso all'Ufficio Reclami dell'intermediario, o comunque senza averne acquisito la risposta, la Segreteria trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. L'Ufficio Reclami, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, comma 4, fornirà risposta al cliente, inviandone copia all'Ombudsman. Entro trenta giorni dal ricevimento della risposta dell'Ufficio Reclami, il cliente comunica all'Ombudsman se si ritiene soddisfatto della risposta dell'intermediario, ovvero se intende ottenere la decisione dell'Ombudsman. In mancanza di tale comunicazione, l'Ombudsman procederà all'archiviazione del ricorso.

Art. 8

1. L'Ombudsman è investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi per posta ordinaria o utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'Ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto l'intermediario interessato.

2. La richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documentazione utile, anche ai fini della verifica circa la sussistenza delle condizioni di ammissibilità del ricorso.

3. Il verificarsi, in corso di istruttoria, di una delle ipotesi di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b), è causa di improcedibilità del ricorso, con conseguente dichiarazione di archiviazione da parte dell'Ombudsman.

Art. 9

1. Non appena pervenuto il ricorso, la Segreteria lo sottopone al Presidente, il quale, ove constati l'evidente incompetenza dell'Ombudsman, ne propone la dichiarazione di inammissibilità al Collegio.

2. Se nel corso dell'istruttoria l'intermediario raggiunge l'accordo con il ricorrente, l'Ombudsman ne prende atto e dichiara la cessazione della materia del contendere.

Art. 10

1. La decisione dell'Ombudsman è motivata; essa deve essere resa entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per l'intermediario.

2. La Segreteria, se nel corso dell'istruttoria accerta che il ricorso è privo di documentazione necessaria per la migliore comprensione dell'oggetto della controversia, richiede al ricorrente l'integrazione della documentazione, fissando a tal riguardo un termine per la risposta. La richiesta comporta la sospensione del termine di cui al comma 1.

3. I termini di cui ai commi precedenti sono sospesi per l'intero mese di agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

4. La Segreteria può chiedere altresì, anche a mezzo fax o in via informatica, all'Ufficio Reclami dell'intermediario di inviare, entro quindici giorni dalla ricezione della richiesta, una memoria – corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia – illustrativa

dei motivi che hanno indotto l'intermediario a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 4.

5. Anche successivamente, ove ne sia il caso, possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami dell'intermediario, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo scopo un termine perentorio per la risposta.

6. Il mancato rispetto dei termini assegnati dalla Segreteria ai sensi dei commi precedenti viene liberamente apprezzato dall'Ombudsman.

7. L'istruttoria è effettuata in base alla documentazione prodotta dalle parti.

8. La decisione è comunicata alle parti a cura della Segreteria per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.

9. L'Ombudsman, qualora venga a conoscenza che l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, decorso il quale rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dell'intermediario inadempiente.

10. Il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario approverà un regolamento di funzionamento del Collegio e della Segreteria tecnica.

Art. 11

1. I componenti dell'Ombudsman, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria sono tenuti al segreto d'ufficio.

Sezione IV Disposizioni varie e transitorie

Art. 12

1. L'intermediario 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. In particolare, l'intermediario preciserà i tempi e i modi di trattazione dei reclami, ai sensi della normativa richiamata al precedente articolo 2, comma 4.

2. L'intermediario deve altresì pubblicizzare i recapiti dell'Ufficio Reclami e le modalità di contatto disponibili per la clientela, nonché l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti all'Ombudsman.

Art. 13

1. La Segreteria tecnica conserverà la documentazione relativa ai ricorsi per i tre anni successivi a quello in cui è intervenuta la decisione dell'Ombudsman.

Art. 14

1. Eccettuate le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente.

2. Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella redazione del ricorso e delle memorie.

Art. 15

1. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, anche successivo alla decisione, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

Art. 16

1. Il presente Regolamento entra in vigore il 15 ottobre 2009.

2. Il Collegio in carica alla data di approvazione del presente Regolamento continua ad esercitare le sue funzioni fino alla data che sarà stabilita dal Conciliatore BancarioFinanziario per l'insediamento del Collegio nella nuova composizione di cui all'articolo 4. Fino a tale data, esso avrà competenza a giudicare le controversie di cui all'articolo 1 ("nuovo ruolo"), nonché quelle presentate a norma del Regolamento precedentemente vigente con ricorso recante data precedente al 15 ottobre 2009 ("vecchio ruolo"); in relazione a queste ultime, qualora il ricorrente, in corso di procedura, decida di adire l'Arbitro Bancario Finanziario, il Collegio procederà all'archiviazione del caso.

3. Il nuovo Collegio prenderà in carico tutti i ricorsi pendenti alla data del suo insediamento, ivi inclusi quelli di "vecchio ruolo".

4. I ricorsi rientranti nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario, che dovessero pervenire all'Ombudsman, saranno restituiti ai ricorrenti, segnalando loro la facoltà di presentare un ricorso all'ABF.

5. Qualora i ricorsi riguardino più oggetti, che interessino la competenza sia dell'ABF che dell'Ombudsman, quest'ultimo limiterà la decisione all'oggetto di propria competenza.

6. Ove la nomina del Presidente o le designazioni dei componenti del Collegio non pervengano entro 60 giorni dalla richiesta, il Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario provvede alla nomina del componente mancante - che rimane in carica fino alla nomina effettuata in conformità di quanto previsto all'art. 4 - che possieda i requisiti e per il quale non sussistano le situazioni di cui al medesimo articolo.

**Lettera tipo
per il ricorso
all'Ombudsman – Giurì Bancario***

data

Spett.
Ombudsman – Giurì Bancario
Via delle Botteghe Oscure, 54
00186 Roma

Il/La sottoscritto/a
indirizzo (via, città, cap.) tel.
titolare del conto corrente numero.....o altro rapporto (specificare)
..... presso la banca o società finanziaria
.....
.....
..... città

ha inoltrato in data un reclamo all'Ufficio reclami di tale banca
(o finanziaria), del quale allega copia fotostatica.

Poiché il reclamo in oggetto **

- non è stato accolto in tutto o in parte dalla banca (o intermediario finanziario)
- non ha avuto alcuna risposta dalla banca (o intermediario finanziario) e sono trascorsi i termini previsti dalla banca o dall'intermediario finanziario stesso dalla data di ricezione della comunicazione
- non è stata data attuazione, nei termini indicati dall'intermediario, all'accoglimento del reclamo

il/la sottoscritto/a si rivolge a codesto Organismo, ai sensi del “Regolamento dell'Ufficio reclami e dell'Ombudsman – Giurì Bancario”, perché decida in merito al reclamo.

In particolare il/la sottoscritto/a chiede che codesto Ombudsman – Giurì Bancario voglia ordinare alla suddetta banca (o intermediario finanziario) quanto segue:

(indicare in maniera dettagliata la somma richiesta alla banca, o intermediario finanziario, o comunque la questione oggetto di reclamo, specificando i motivi per cui si ritiene di aver ragione).

Si dichiara che:

- la controversia riguarda questioni quantificabili in un valore non superiore a 100.000,00 euro (ovvero concerne esclusivamente l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà);
- la controversia non è stata portata all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un Collegio arbitrale e non è sottoposta a una procedura di conciliazione ancora in corso.

Si allega alla presente:

- fotocopia della documentazione utile ai fini della decisione;
- fotocopia della corrispondenza intercorsa con l'Ufficio reclami della banca (o intermediario finanziario).

Distinti saluti.

(numero.....documenti allegati)

firma.....

* da inviarsi di preferenza con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, oppure utilizzando strumenti informatici (fax 06/67482251 – e-mail segreteria@ombudsmanbancario.it)

** utilizzare solo la frase che interessa