

Regolamento dell'ufficio reclami e dell'organo decidente controversie in materia di bonifici transfrontalieri

Sezione I - Oggetto del regolamento

Art. 1

Il presente atto definisce le procedure di reclamo per la soluzione delle controversie tra l'ordinante o il beneficiario di bonifico transfrontaliero e Poste Italiane S.p.A. (d'ora innanzi indicata come Poste Italiane) e la istituzione degli organi decidenti i reclami, in attuazione dell'art. 8 del Decreto Legislativo 28 luglio 2000 n. 253 ed ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 13 dicembre 2001 n. 456.

La procedura di reclamo si articolerà su due livelli:

- in prima istanza all'Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri;
- in seconda istanza, nel caso in cui il cliente sia rimasto insoddisfatto della decisione adottata dall'Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri ovvero il reclamo in prima istanza non abbia avuto esito nei termini previsti, innanzi all'Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri.

Art. 2

Le norme del presente regolamento si applicano ai bonifici transfrontalieri di importi non superiori a € 50.000 o un controvalore equivalente, effettuati nei Paesi membri dell'Unione Europea e in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera facenti parte dell'Associazione Europea di libero scambio (EFTA).

Art. 3

I soggetti legittimati ad avvalersi delle procedure oggetto del presente regolamento sono:

- la persona fisica o giuridica, di seguito denominata "ordinante", che impartisce a Poste Italiane l'ordine di eseguire un trasferimento di fondi in favore di un beneficiario presso un Ente insediato in uno dei Paesi di cui all'art. 2;
- la persona fisica o giuridica, di seguito denominata "beneficiario", destinataria di una somma trasferita tramite un Ente insediato in uno dei Paesi di cui all'art. 2.

Sezione II - Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri

Art. 4

È istituito presso Poste Italiane S.p.A., Condirettore Generale, Revisione Interna BancoPosta, Viale Europa n. 175, 00144 Roma, il Servizio Reclami, di cui un'apposita sezione, di seguito denominata URBT, è deputata alla trattazione dei reclami in materia di bonifici transfrontalieri.

All'URBT possono rivolgersi per proporre reclami riguardanti i bonifici di cui all'art. 2, i soggetti di cui all'art. 3.

Art. 5

Il reclamo può essere proposto, a pena di inammissibilità, entro novanta giorni:

- dalla scadenza del termine convenuto da Poste Italiane con l'ordinante per l'esecuzione dell'ordine di bonifico verso l'estero ovvero, in assenza di tale termine, dalla scadenza del quinto giorno lavorativo successivo alla data di accettazione da parte di Poste Italiane dell'ordine di bonifico;
- dalla scadenza del termine convenuto da Poste Italiane con il beneficiario per la messa a disposizione delle somme provenienti dall'estero o, in assenza di tale termine, dalla data in cui il beneficiario è venuto a conoscenza dell'accredito dell'importo del bonifico sul conto di Poste Italiane.

Il reclamo è presentato utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dei clienti da Poste Italiane presso tutti gli uffici postali, nonché in forma elettronica attraverso il sito internet www.poste.it.

I reclami presentati per iscritto dai clienti di Poste Italiane vanno inviati, con raccomandata con ricevuta di ritorno o, via e-mail all'indirizzo indicato sul sito internet www.poste.it, all'URBT.

Il modulo di reclamo, presentato anche in forma elettronica, dovrà essere compilato in tutte le sue parti.

Poste Italiane assiste la clientela, ove richiesto, nella predisposizione del reclamo attraverso il personale degli Uffici postali.

Sono ammissibili i reclami pervenuti all'URBT senza utilizzare il modulo standardizzato, purché contengano almeno:

- i dati anagrafici del reclamante;
- gli estremi del bonifico (importo, data disposizione, numero identificativo, Paese di provenienza);
- l'ufficio di Poste Italiane in cui è stata data la disposizione di bonifico;
- i motivi del reclamo;
- la sottoscrizione del reclamo o analogo elemento che permetta di identificare con certezza il reclamante;
- il riferimento che trattasi di operazioni assoggettate alla procedura dei reclami prevista dal decreto legislativo n. 253 del 28 luglio 2000.

Art. 6

Acquisiti tutti gli elementi necessari agli accertamenti ed alla valutazione del caso, il dirigente responsabile del servizio cui fa capo l'URBT deciderà in merito.

La decisione è formulata entro trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte dell'URBT e comunicata tempestivamente al cliente.

Art. 7

Sono motivi di inammissibilità del reclamo:

- il difetto di uno degli elementi di cui al precedente art. 5, comma 6;
- l'inosservanza del termine di cui al precedente art. 5, comma 1;
- la contestazione di operazioni diverse da quelle indicate al precedente art. 2;
- la sottoposizione della questione al giudizio dell'Autorità Giudiziaria ovvero a decisione arbitrale.

Ove il reclamo sia accolto, l'URBT ne darà comunicazione per iscritto al cliente, entro dieci giorni lavorativi, tramite raccomandata a/r indicando il termine, che comunque non potrà essere superiore a dieci giorni lavorativi, entro il quale Poste Italiane provvederà ad adeguarsi alla decisione dell'URBT.

Ove il reclamo sia rigettato, l'URBT ne darà comunicazione per iscritto al cliente, entro dieci giorni lavorativi, tramite raccomandata a/r, indicando la causa dell'inammissibilità o del mancato accoglimento, in tutto o in parte, dello stesso.

Sezione III - Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri

Art. 8

È istituito presso Poste Italiane l'Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri di seguito denominato ODECOBT, con il compito di decidere collegialmente le controversie insorte in materia di bonifici transfrontalieri.

Le decisioni dell'ODECOBT sono assunte sulla base dei principi contenuti nell'Art. 6 comma 2, del D.M. n. 456/2001.

La sede dell'ODECOBT viene resa nota alla clientela mediante indicazione presso tutti gli Uffici Postali e pubblicazione sul sito internet www.poste.it.

Art. 9

L'ODECOBT è composto da un Presidente e da quattro membri secondo quanto previsto dall'art. 3 del D. M. 13 dicembre 2001, n. 456.

Il Presidente è nominato dal Governatore della Banca d'Italia tra persone di riconosciuta professionalità ed indipendenza.

Due membri vengono scelti e nominati da Poste Italiane. Due membri sono nominati da Poste Italiane rispettivamente:

uno, rappresentativo dei consumatori, su designazione di tre associazioni dei consumatori prescelte dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 4 della legge 30 luglio 1998, n. 281 tra quelle iscritte nell'elenco di cui all'art. 5 della medesima legge, ovvero dello stesso Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti;

uno, rappresentativo delle altre categorie di clienti, su designazione da parte della CONFCOMMERCIO, CONFARTIGIANATO E CONFAPI.

I membri dell'ODECOBT devono essere scelti tra soggetti in possesso del diploma di laurea in giurisprudenza che abbiano maturato significative esperienze professionali in materie giuridiche.

Non possono essere nominati membri soggetti che, nel triennio precedente, abbiano ricoperto cariche o svolto attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo, avente carattere di collaborazione coordinata e continuativa presso Poste Italiane o presso le associazioni dei consumatori o di altre categorie di clienti.

Art. 10

Il presidente dell'ODECOBT rimane in carica cinque anni con mandato rinnovabile una sola volta. I membri del collegio rimangono in carica tre anni con mandato rinnovabile una sola volta.

Il presidente ed i membri dell'ODECOBT non sono revocabili, se non per giusta causa.

Poste Italiane fornirà all'ODECOBT il supporto logistico per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente regolamento.

Art. 11

Se nel corso del mandato vengono a mancare uno o più componenti, i soggetti che li hanno nominati devono provvedere alla loro sostituzione, secondo quanto previsto all'art. 9 del presente Regolamento, entro trenta giorni dalla richiesta avanzata dal Presidente.

Art. 12

All'ODECOBT può rivolgersi esclusivamente il cliente che abbia preventivamente presentato il reclamo all'URBT, ma sia rimasto insoddisfatto della decisione di tale ufficio o non abbia ricevuto risposta al reclamo.

Il cliente può presentare ricorso all'ODECOBT entro trenta giorni dalla data di ricezione della determinazione formulata dall'URBT ovvero dalla scadenza del decimo giorno successivo a quello entro il quale l'URBT avrebbe dovuto fornire risposta in merito al reclamo.

Il ricorso può essere proposto direttamente all'ODECOBT, informandone l'URBT, oppure, in alternativa, all'ODECOBT per il tramite dell'URBT, mediante una delle seguenti modalità:

- invio di raccomandata con avviso di ricevimento, in forma libera o utilizzando l'apposito modulo;
- invio telematico dall'apposita pagina web del sito internet www.poste.it.

Il ricorso deve contenere almeno i dati previsti per il reclamo all'URBT di cui all'art. 5.

Non è ammesso il ricorso all'ODECOBT qualora la controversia sia sottoposta al giudizio dell'Autorità Giudiziaria o a decisione arbitrale, quando non sia stato preventivamente proposto reclamo all'URBT ovvero quando abbia ad oggetto contestazioni riguardanti operazioni diverse da quelle indicate al precedente art. 2.

Art. 13

Le decisioni dell'ODECOBT, al fine di garantire il principio di rappresentatività delle parti, vengono assunte con la presenza del presidente e di un eguale numero di membri rappresentativi rispettivamente dei clienti di cui all'art. 9, comma 4 e di Poste Italiane di cui all'art. 9, comma 3.

L'ODECOBT stabilirà idonee procedure al fine di garantire la rappresentatività delle parti quali la fissazione, con congruo anticipo, del calendario delle proprie riunioni e la previsione di un meccanismo di astensione in caso di assenza di rappresentanti di una delle parti stesse.

Il Collegio delibera a maggioranza semplice dei presenti; in caso di parità di voti, al voto del Presidente è attribuito valore doppio.

Le sedute dell'ODECOBT non sono pubbliche.

L'URBT è tenuto a trasmettere all'ODECOBT, entro dieci giorni dalla ricezione della copia del ricorso, la propria relazione e ogni documentazione utile in ordine al ricorso stesso.

L'ODECOBT deve decidere entro sessanta giorni dalla ricezione della documentazione fornita dall'URBT o in mancanza dalla scadenza del termine stabilito per la presentazione di quest'ultima.

L'ODECOBT può sospendere la decorrenza del termine per chiedere ulteriori elementi alle parti, fissando un termine per la loro produzione.

Le decisioni dell'ODECOBT sono assunte sulla base dei principi contenuti nell'Art. 6, comma 2, del D.M. n. 456/2001.

La decisione formulata dall'ODECOBT deve essere adeguatamente motivata ed è vincolante per Poste Italiane se accettata dal reclamante.

La decisione è comunicata, per iscritto con raccomandata con ricevuta di ritorno, tempestivamente al reclamante.

Art. 14

Poste Italiane eseguirà la decisione entro dieci giorni lavorativi dalla data in cui verrà a conoscenza dell'accettazione da parte del reclamante.

In difetto Poste Italiane è tenuta a corrispondere al cliente una somma a titolo di penale pari agli interessi legali maggiorati di un punto percentuale calcolati sull'importo del bonifico per il periodo intercorrente tra la scadenza del periodo di cui al precedente comma e la data di esecuzione della decisione.

Art. 15

I componenti dell'ODECOBT sono tenuti ad osservare i principi di riservatezza e del segreto professionale.

Art. 16

L'ODECOBT trasmette alla Banca d'Italia una relazione annuale relativa alle decisioni adottate che consenta di valutare i risultati ottenuti e di identificare la natura delle controversie che sono state sottoposte allo stesso.

Sezione IV - Disposizioni finali

Art. 17

Poste Italiane pubblicizza alla clientela il contenuto del presente Regolamento mediante la pubblicazione dello stesso su G.U. e sul proprio sito Internet www.poste.it.

Il cliente ha diritto a ricevere copia del presente Regolamento mediante richiesta da avanzare presso l'ufficio postale.

Restano fermi gli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente.

Art. 18

I costi relativi al funzionamento dell'URBT e dell'ODECOBT non sono a carico dei clienti che presentano reclamo.

Art. 19

Il presente regolamento entra in vigore dal 1° novembre 2002, anche riguardo alle controversie derivanti dall'esecuzione di bonifici transfrontalieri effettuati a far data dal 1° giugno 2002.