

**ITALIA****BANCHE****(1) Nome ed indirizzo. In quale lingua è possibile contattare lo schema ?**

Ombudsman Bancario  
Via I Novembre 114  
I-00186 ROMA

Tel: 00 39 06 67 67 236  
Fax: 00 39 06 67 67 400  
e-mail: [om@abi.it](mailto:om@abi.it)

I contatti possono avvenire in italiano, inglese, francese, spagnolo.

**(2) La competenza dello schema nei confronti delle a) istituzioni finanziarie; b) prodotti finanziari c) intermediari**

- a) il sistema copre la quasi totalità delle banche di qualunque tipo operanti in Italia
- b) sono coperti tutti i prodotti e servizi bancari e finanziari offerti dalle banche aderenti al sistema

**(3) L'organizzazione del sistema: a) pubblica/provata, obbligatoria/volontaria; b) chi gestisce il sistema? C) chi finanzia il sistema?**

- a) Sistema privato volontario.
- b) L'Ombudsman bancario è un organismo autonomo che si autogoverna.
- c) Il sistema è finanziato dall'Associazione Bancaria Italiana.

**(4) In quali lingue è possibile a) introdurre un reclamo? B) comunicare una decisione?**

- a) Italiano, inglese, francese, spagnolo.
- b) italiano.

**(5) Limite massimo dell'importo oggetto del reclamo**

Il valore della controversia non può eccedere l'importo di 10 milioni di Lire (circa 5.165 Euro).

**(6) Termini per presentare un reclamo**

Non ci sono termini salvo quelli di prescrizione (in genere 10 anni) previsti dalle leggi italiane.

**(7) Tempo medi di trattamento di un reclamo**

Tre mesi al massimo.

**(8) Natura della decisione**

La decisione è vincolante per la banca, ma non per il consumatore.

**(9) Spese**

Il servizio è gratuito.

**(10) E' possibile consultare un rapporto annuale, e in quali lingue?**

A partire dall'esercizio 2000 sarà pubblicato un rapporto annuale in italiano. Fino ad ora sono stati redatte o stampate relazioni semestrali a diffusione limitata, sempre in italiano.

**(11) Il sistema è stato notificato alla Commissione europea conformemente alla raccomandazione della Commissione n. 98/257/CE?**

Si.