

## A V V I S O

### Procedure di reclamo in materia di Bonifici Transfrontalieri

Si informa che presso l'**Ufficio Reclami** della Cassa di Risparmio di Orvieto, presso la sezione speciale dell'**Ombudsman-Giurì bancario** e presso l'**Arbitro Bancario Finanziario** possono essere sottoposte le controversie in materia di **bonifici transfrontalieri**<sup>(1)</sup>.

All'**Ufficio Reclami** della Banca i clienti possono rivolgersi per qualunque questione derivante dall'esecuzione di **bonifici transfrontalieri, purché :**

- a) non siano trascorsi 180 giorni dalla scadenza del termine convenuto con l'ordinante per l'esecuzione dell'ordine di bonifico ovvero con il beneficiario per la messa a sua disposizione dell'importo dello stesso;
- b) la questione non sia stata già portata all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un arbitro o di un collegio arbitrale.

I reclami della clientela debbono essere inviati per iscritto o in via informatica all'Ufficio Reclami della Banca ovvero consegnati allo sportello dove è stato effettuato il bonifico, previo rilascio di ricevuta. La Banca si impegna ad evadere la richiesta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, dandone tempestiva notizia per iscritto al cliente e riportandovi, ove il reclamo sia ritenuto fondato, i tempi tecnici entro i quali la banca si impegna a risolvere la questione (in ogni caso non superiori a 5 giorni lavorativi bancari).

Qualora la risoluzione delle controversie in argomento siano state già sottoposte all'esame dell'Ufficio Reclami della Banca, i clienti possono rivolgersi alla sezione speciale dell'**Ombudsman-Giurì bancario** o all' **Arbitro Bancario Finanziario** entro il termine di 30 giorni a far data dalla:

- a) decorrenza infruttuosa del termine per evadere il reclamo presso la banca (30 giorni dalla presentazione del reclamo per iscritto alla banca);
- b) decorrenza infruttuosa del termine per provvedere alla sistemazione del reclamo (tempi tecnici per la sistemazione comunicati dalla banca – massimo 5 giorni lavorativi);
- c) ricezione della decisione dell'Ufficio Reclami della Banca, che il cliente ritenga a sé sfavorevole.

La sezione speciale dell'Ombudsman è competente a decidere controversie aventi ad oggetto l'indennizzo o il rimborso, dovute all'esecuzione del bonifico transfrontaliero, quantificabili nell'ammontare massimo dell'importo del bonifico medesimo, che non può comunque superare il valore di 50.000 euro, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e di eventuali interessi legali.

L'**Ufficio Reclami** della Banca è in **Piazza della Repubblica, 21 - 05018 ORVIETO (TR).**

**E-Mail: [ufficioreclami@cariorvieto.it](mailto:ufficioreclami@cariorvieto.it)**

L'**"Ombudsman-Giurì bancario"** è in **Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 ROMA.**

Gli indirizzi delle **Segreterie tecniche dell'Arbitro Bancario Finanziario** sono:

**Segreteria tecnica del Collegio di Milano:**

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano - Tel.: 02 724241

**Segreteria tecnica del Collegio di Roma:**

Via XX Settembre, 97/e - 00187 Roma - Tel.: 06 47921

**Segreteria tecnica del Collegio di Napoli:**

Via M. Cervantes, 71 - 80133 Napoli - Tel.: 081 7975111

Il "**Regolamento delle procedure di reclamo in materia di bonifici transfrontalieri**" è disponibile presso codesta Filiale.

---

**(1)** Per **bonifico transfrontaliero** si intende, ai sensi dell'art. 1, lett. i), del D.LGS. n. 253/2000, "l'operazione effettuata su incarico di un ordinante, da un ente insediato in uno Stato membro dell'Unione Europea, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario presso un ente insediato in un altro Stato membro; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione di bonifico transfrontaliero possono coincidere". Tale tipologia di bonifico deve essere, ai sensi dell'art.2, comma 1, dello stesso D.LGS., di ammontare massimo pari a 50.000 euro.