

D.M. 13-12-2001 n. 456

Criteria per la composizione degli organi decidenti e per lo svolgimento delle procedure di reclamo in materia di bonifici transfrontalieri.

Pubblicato nella Gazz. Uff. 3 gennaio 2002, n. 2.

**Epigrafe**

**Premessa**

**1. Definizioni.**

**2. Disposizioni di carattere generale.**

**3. Composizione degli organi.**

**4. Presentazione del reclamo.**

**5. Durata della procedura.**

**6. Decisione.**

**7. Ufficio reclami.**

**8. Disposizioni finali.**

**D.M. 13 dicembre 2001, n. 456 <sup>(1)</sup>.**

Criteria per la composizione degli organi decidenti e per lo svolgimento delle procedure di reclamo in materia di bonifici transfrontalieri.

-----  
<sup>(1)</sup> Pubblicato nella Gazz. Uff. 3 gennaio 2002, n. 2.

IL MINISTRO DELL'ECONOMIA  
E DELLE FINANZE

Visto il [decreto legislativo 28 luglio 2000, n. 253](#), recante attuazione della direttiva 97/5/CE sui bonifici transfrontalieri, e in particolare l'articolo 8, comma 2, il quale prevede che, con decreto del Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica, su proposta della Banca d'Italia, sono determinati i criteri di svolgimento delle procedure di reclamo e di composizione dell'organo decidente i reclami in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati;

Visto l'articolo 9, comma 2, del citato [decreto legislativo n. 253 del 2000](#), il quale prevede che entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione del presente decreto, gli enti, anche attraverso le associazioni di categoria, definiscono le procedure previste dall'articolo 8, comma 1, del medesimo decreto legislativo e le comunicano alla Banca d'Italia;

Vista la raccomandazione della Commissione europea del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;

Visto l'articolo 23 del [decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300](#);

Vista la proposta della Banca d'Italia formulata con nota n. 20152 del 18 gennaio 2001;

Visto l'articolo 17, comma 3, della [legge 23 agosto 1988, n. 400](#);

Udito il parere del Consiglio di Stato espresso dalla Sezione consultiva per gli atti normativi nell'adunanza del 27 agosto 2001;

Ritenuto di non conformarsi alle indicazioni contenute nel predetto parere in ordine alla opportunità di fornire la definizione di «reclamante», in quanto tale nozione risulta essere già sufficientemente definita ai sensi del combinato disposto dell'articolo 4, comma 3, e dell'articolo 1, comma 1, lettera a), del presente regolamento, nonché di chiarire, con riferimento all'articolo 3, comma 1, lettera h), il senso dell'espressione «adeguati requisiti di esperienza e professionalità» essendo la stessa idonea ad

assicurare che la scelta dei soggetti chiamati a far parte degli organi sia ispirata a criteri di professionalità;

Vista la comunicazione al Presidente del Consiglio dei Ministri, a norma dell'articolo 17, comma 3, della citata [legge n. 400 del 1988](#), effettuata con nota n. ACG/116/DGT/5697 del 5 novembre 2001;

Adotta il seguente regolamento:

-----  
**1. Definizioni.**

1. Ferme restando le definizioni previste nell'articolo 1 del [decreto legislativo 28 luglio 2000, n. 253](#), nel presente decreto si intende per:

- a) «consumatori»: i clienti persone fisiche che effettuano o ricevono bonifici transfrontalieri per scopi non riferibili all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta;
- b) «organo decidente»: l'organo preposto alla soluzione delle controversie di cui all'articolo 8, comma 1, del [decreto legislativo 28 luglio 2000, n. 253](#).

-----  
**2. Disposizioni di carattere generale.**

1. Gli enti, anche per il tramite delle associazioni di categoria, disciplinano con apposito atto di autoregolamentazione la composizione dell'organo decidente e la procedura di soluzione delle controversie, nel rispetto dei criteri stabiliti dal presente regolamento.

2. Gli enti forniscono alla clientela adeguata informativa in ordine alla costituzione degli organi decidenti e alle procedure di reclamo, anche al fine di assicurare la massima facilità di accesso a queste ultime. I clienti hanno diritto di ottenere copia dell'atto di autoregolamentazione.

3. I costi relativi al funzionamento degli organi decidenti non possono essere posti a carico dei clienti che presentano reclamo. Un contributo per le spese può essere chiesto alle associazioni dei clienti di cui alle lettere e) ed f) dell'articolo 3, comma 1, che abbiano effettuato le designazioni.

-----  
**3. Composizione degli organi.**

1. L'atto di autoregolamentazione prevede che:

- a) gli organi preposti alla decisione delle controversie sono composti da un Presidente e da almeno quattro membri e comunque da un numero dispari di componenti;
- b) il presidente è nominato dal Governatore della Banca d'Italia tra persone di riconosciuta professionalità e indipendenza;
- c) almeno due membri sono nominati dagli enti o dalle loro associazioni di categoria;
- d) almeno un membro è nominato dagli enti o dalle loro associazioni di categoria su designazione delle associazioni dei consumatori e almeno un membro su designazione delle associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti;
- e) la designazione dei componenti rappresentativi dei consumatori è affidata ad almeno tre associazioni di categoria, prescelte dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 4 della [legge 30 luglio 1998, n. 281](#), tra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 5 della medesima legge, ovvero allo stesso Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti;
- f) la designazione dei componenti rappresentativi delle altre categorie di clienti è affidata ad almeno due associazioni, prescelte dagli enti o dalle loro associazioni, che raccolgono un significativo numero di aderenti, che abbiano svolto attività continuativa nei tre anni precedenti e che siano presenti su una porzione significativa del territorio nazionale;

- g) sia assicurata la presenza di membri rappresentativi dei clienti in numero paritetico rispetto ai membri rappresentativi degli enti o delle loro associazioni;
  - h) i membri devono essere in possesso di adeguati requisiti di esperienza e professionalità, in particolare in materia giuridica;
  - i) non possono essere nominati membri coloro che, nel triennio precedente, abbiano ricoperto cariche o svolto attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo, avente carattere di collaborazione coordinata e continuativa presso gli enti e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o di altre categorie di clienti;
  - l) il presidente rimane in carica cinque anni con mandato non rinnovabile o rinnovabile una sola volta. I membri del collegio rimangono in carica tre anni, con mandato non rinnovabile o rinnovabile una sola volta. Il presidente e i membri non sono revocabili, se non per giusta causa.
- 

#### **4. Presentazione del reclamo.**

1. L'atto di autoregolamentazione può prevedere un termine massimo per la presentazione del reclamo all'organo decidente. Tale termine non può essere inferiore a novanta 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 del bonifico.
  2. Non possono essere proposti reclami inerenti a controversie sottoposte al giudizio dell'autorità giudiziaria o rimesse a decisione arbitrale.
  3. I clienti presentano il reclamo contestualmente sia all'ente sia all'organo decidente.
  4. Il reclamo è di norma presentato, anche in forma elettronica, utilizzando un modulo standardizzato, messo a disposizione dei clienti dagli enti. Il reclamo deve indicare gli estremi del ricorrente, dell'ente e del bonifico in questione e deve riportare i motivi del reclamo e la sottoscrizione o analogo elemento che permetta di identificare con certezza il reclamante.
  5. Sono validi i reclami presentati senza utilizzare il modulo standardizzato, purché contengano gli elementi di cui al comma 4.
  6. Gli enti sono tenuti a prestare assistenza ai clienti nella predisposizione del reclamo, assicurando, in particolare, che esso non sia affetto da vizi formali.
- 

#### **5. Durata della procedura.**

1. L'atto di autoregolamentazione fissa un termine, non superiore a trenta giorni dalla ricezione del reclamo, entro il quale l'ente può presentare deduzioni e documenti.
  2. L'organo decidente si pronuncia entro sessanta giorni dal momento in cui ha ricevuto le controdeduzioni da parte dell'ente o, in mancanza, dalla scadenza del termine per la presentazione di queste ultime. L'organo decidente può sospendere la decorrenza del termine per chiedere ulteriori elementi alle parti, fissando un termine per la loro produzione.
  3. Il reclamante può farsi assistere o rappresentare nella procedura.
- 

#### **6. Decisione.**

1. La decisione del reclamo è assunta a maggioranza; in caso di parità prevale il voto del presidente.
2. La decisione è adeguatamente motivata e comunicata tempestivamente alle parti; essa è assunta sulla base dei principi della direttiva 97/5/CE, delle previsioni di legge applicabili, di eventuali codici di condotta o secondo equità. La decisione è vincolante per l'ente se accettata dal reclamante.

3. La decisione prevede un termine breve di adempimento per l'ente. L'atto di autoregolamentazione prevede penali adeguate in caso di ritardo nell'adempimento.

-----

#### *7. Ufficio reclami.*

1. L'atto di autoregolamentazione può prevedere l'obbligo di esperire in via preventiva un tentativo di conciliazione tramite il ricorso all'ufficio reclami istituito presso l'ente. In tal caso l'atto di autoregolamentazione prevede che:

- a) il reclamo è presentato o trasmesso all'ufficio reclami dell'ente;
  - b) l'ufficio reclami dell'ente decide entro trenta giorni dal reclamo, dandone tempestiva comunicazione al cliente;
  - c) il cliente rimasto insoddisfatto della decisione dell'ufficio reclami, o il cui reclamo non abbia avuto esito entro il termine di cui alla lettera b), può ricorrere all'organo decidente entro trenta giorni, informandone l'ente o, in alternativa, incaricare l'ente di investire della controversia l'organo medesimo con la massima tempestività. In ogni caso l'ente è tenuto a trasmettere senza ritardo all'organo decidente tutta la documentazione, comprese le controdeduzioni;
  - d) l'organo deve decidere entro sessanta giorni dalla ricezione della documentazione.
- 

#### *8. Disposizioni finali.*

1. Gli enti che alla data di pubblicazione del presente regolamento già effettuano bonifici transfrontalieri, devono trasmettere, anche attraverso le associazioni di categoria, alla Banca d'Italia, entro centoventi giorni, l'atto di autoregolamentazione che intendono adottare.
  2. Gli enti che, successivamente alla data di pubblicazione del presente regolamento, intendano intraprendere l'effettuazione di bonifici transfrontalieri, trasmettono alla Banca d'Italia l'atto di autoregolamentazione che intendono adottare e possono iniziare tale attività dopo la verifica di conformità prevista dal comma 3.
  3. La Banca d'Italia verifica la conformità degli atti di autoregolamentazione ai criteri previsti nel presente regolamento, valutando, in particolare, che risultino assicurate l'imparzialità dell'organo e la rappresentatività dei soggetti interessati. Decorso trenta giorni dalla ricezione dell'atto di autoregolamentazione, questo si intende approvato. Tale termine si intende interrotto nel caso in cui la Banca d'Italia richieda chiarimenti o modifiche da apportare all'atto di autoregolamentazione.
  4. Gli organi decidenti e gli enti inviano alla Banca d'Italia, con le modalità e nei termini da essa stabiliti, informazioni anche periodiche in ordine ai reclami presentati, alle soluzioni adottate e all'eventuale mancata ottemperanza alle decisioni.
  5. Gli organi decidenti pubblicano una relazione annuale relativa alle decisioni adottate, che consenta di valutare i risultati ottenuti e di identificare la natura delle controversie che sono state loro sottoposte [\(2\)](#).
- 

[\(2\)](#) In materia di bonifici transfrontalieri vedi il Comunicato 2 aprile 2002 emanato dalla Banca d'Italia.