

ESPOSTI A BANCA D'ITALIA

Dal 9 luglio 2015 è disponibile un nuovo strumento per la clientela: chi vuole segnalare alla Banca d'Italia un problema nella propria relazione con una banca o un intermediario finanziario può farlo in modo semplice e diretto utilizzando il modulo per l'esposto.

Il modulo aiuta il cliente a rappresentare in modo sintetico e completo il problema, individua automaticamente la Filiale della Banca d'Italia cui inviare la segnalazione, via posta ordinaria, posta elettronica certificata (PEC) o e-mail convenzionale firmata elettronicamente.

Non occorre l'assistenza di legali.

L'uso del modulo on line permette alla Banca d'Italia di analizzare con prontezza ogni segnalazione e di sollecitare l'intermediario a chiarire la questione direttamente con il cliente. Per la Banca d'Italia gli esposti sono una fonte importante di informazioni per l'esercizio della vigilanza sugli intermediari.

Cos'è

La presentazione di un esposto alla Banca d'Italia consente al cliente di segnalare comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari. Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza. La presentazione di un esposto non avvia un procedimento amministrativo disciplinato dalla legge n. 241 del 1990.

Chi può fruirne

Il cliente che intende segnalare un comportamento irregolare o scorretto da parte di una banca o altro intermediario finanziario.

Come

L'esposto deve contenere una lamentela specifica relativa a servizi bancari e finanziari con la quale i clienti segnalano comportamenti che ritengono irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari.

L'esposto deve:

- identificare ragionevolmente l'esponente alternativamente mediante: SPID, firma autografa o firma elettronica certificata ovvero invio di una copia di un documento di identità o uso di una casella PEC);
- indicare l'intermediario o gli intermediari coinvolti;
- ricostruire in modo sintetico e chiaro il motivo della lamentela.

La Banca d'Italia non considera esposti le richieste di dati, informazioni e consulenza, i quesiti normativi nonché le richieste che non contengono l'indicazione del presunto comportamento scorretto dell'intermediario.

Per presentare un esposto alla Banca d'Italia si utilizzano:

- piattaforma "Servizi online", selezionando il box "Presenta un esposto", che guida il cliente nella presentazione dell'esposto in modo semplice e gratuito;
- posta ordinaria;
- fax;
- la consegna a mano presso una delle Filiali della Banca d'Italia che offrono il servizio;
- e-mail da casella di posta elettronica certificata (PEC);

- e-mail da casella di posta elettronica convenzionale, sottoscritta con firma qualificata o digitale certificata.

L'esposto deve essere presentato o inviato preferibilmente alla Filiale della Banca d'Italia insediata nel territorio dove l'intermediario ha la direzione generale.

Per sapere dove è collocata la direzione generale dell'intermediario si possono consultare gli albi e gli elenchi degli intermediari vigilati. In questa pagina sono disponibili anche i contatti e gli indirizzi delle strutture della Banca d'Italia territorialmente competenti. Per la presentazione di un esposto in Banca d'Italia non è richiesta l'assistenza di un legale.

Informazioni utili

Cosa può fare la Banca d'Italia quando riceve un esposto

Quando la Banca d'Italia riceve gli esposti trasmette, di norma, copia dell'esposto all'intermediario sollecitandolo a rispondere tempestivamente ed esaurientemente all'esponente; approfondisce le questioni segnalate e monitora lo stato delle relazioni tra intermediari e clienti; trae informazioni utili per l'esercizio delle sue funzioni normative e di controllo.

Quando la Banca d'Italia riceve un esposto che non è di propria competenza, lo trasmette all'Autorità competente, se non già interessata, dandone notizia all'esponente.

Cosa non può fare la Banca d'Italia quando riceve un esposto

È importante sapere che la Banca d'Italia:

- non interviene con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente né nelle valutazioni che attengono all'autonomia imprenditoriale dei singoli intermediari, come ad esempio quelle sul merito creditizio della clientela;
- non divulga gli esiti degli eventuali approfondimenti condotti sugli intermediari;
- non risponde, di norma, agli esposti su questioni già all'attenzione dell'Autorità Giudiziaria;
- non prende in considerazione segnalazioni sul medesimo caso successive alla prima, a meno che non intervengano novità sostanziali.

L'uso del modulo consentirà di presentare un esposto in modo guidato e fornendo informazioni chiare ed esaurienti, che faciliteranno la trattazione da parte della Banca d'Italia e dell'intermediario, cui il modulo viene trasmesso. L'uso del modulo non è comunque obbligatorio.