

AVVISO

Procedure di reclamo in materia di Bonifici Transfrontalieri Istituzione dell'Ufficio Reclami e adesione alla sezione speciale dell'Ombudsman- Giurì bancario presso l'Associazione del Conciliatore Bancario

Si informa che presso l'**Ufficio Reclami** della Banca Popolare Vesuviana e presso la sezione speciale dell'**Ombudsman-Giurì bancario** possono essere sottoposte le controversie in materia di **bonifici transfrontalieri** ¹.

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

- 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;
- 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 all'Ufficio Reclami della banca mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero consegnati allo sportello dove è stato effettuato il bonifico, previo rilascio di ricevuta. La banca si impegna ad evadere la richiesta entro 30 giorno 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**, entro il termine di 30 giorni a far data dalla:

- decorrenza infruttuosa del termine per evadere il reclamo presso la banca (30 giorni dalla presentazione del reclamo per iscritto alla banca);
- decorrenza infruttuosa del termine per provvedere alla sistemazione del reclamo (tempi tecnici per la sistemazione comunicati dalla banca – massimo 5 giorni lavorativi);
- 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 **Via Passanti, 34 – 80047 – San Giuseppe Ves.no(NA)**.

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

Il **Regolamento delle procedure di reclamo in materia di bonifici transfrontalieri** è disponibile presso le nostre Filiali.

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.