

ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA

**CODICE DI CONDOTTA
EUROPEO
PER I
MUTUI CASA**

PREMESSA	3
Codice di condotta per i mutui casa	4
ACCORDO EUROPEO	6
Accordo Europeo	7
Parte I: Condizioni di attuazione	8
Parte II: Codice di condotta volontario...	9
1. Informazioni Generali	10
2. Informazioni che devono essere presenti	11
GLOSSARIO	15
Informazioni Generali	16
IMPLICAZIONI PER IL CONSUMATORE	17
Implicazioni per il Consumatore	18
Eventuali Reclami	19

PREMESSA

CODICE DI CONDOTTA PER I MUTUI CASA

1. Finalità e ambito di applicazione

Il Codice di condotta europeo per i mutui casa intende assicurare la trasparenza delle condizioni alle quali le banche forniscono mutui ipotecari per l'acquisto dell'abitazione nonché la comparabilità tra le offerte proposte dai diversi intermediari creditizi.

Il Codice si applica ai mutui garantiti da ipoteca concessi - sia su base nazionale che transfrontaliera - per l'acquisto o la ristrutturazione di un immobile ad uso abitativo; sono esclusi dall'ambito di applicazione del Codice i mutui di cui alla direttiva n. 87/102/CE sul credito al consumo.

2. Origine

Nel 1997 la Commissione europea ha deciso di introdurre una disciplina che avesse particolare riguardo ai mutui casa. A fronte di questo orientamento, la Federazione Ipotecaria Europea - cui aderisce anche l'Associazione Bancaria italiana - ha avviato i lavori (con il supporto delle altre Associazioni di matrice bancaria tra cui in particolare la Federazione Bancaria Europea) per mettere a punto un Codice di comportamento in materia.

Nello stesso periodo, aveva pure inizio a livello europeo - su istanza della Commissione (Commissario Emma Bonino) - il «Dialogo» sulla tutela dei consumatori tra le Associazioni professionali e quelle dei consumatori: in tale ambito si stabiliva che il «Dialogo» fosse incentrato su alcuni argomenti prioritari uno dei quali era rappresentato dalle informazioni da fornire ai consumatori.

La versione definitiva del Codice è stata finalizzata nell'estate del 2000. Il testo così perfezionato - integralmente condiviso sia dalle Federazioni bancarie europee che dalle Associazioni europee dei consumatori - è stato quindi diffuso dalle Federazioni bancarie europee ai propri associati al fine di acquisire dagli stessi l'approvazione del Codice e conseguentemente il mandato a sottoscriverlo a Bruxelles in rappresentanza delle Associazioni Nazionali.

Il 20 settembre 2000, il Comitato Esecutivo dell'ABI ha approvato il Codice dandone formale comunicazione alla Federazione Bancaria Europea e alla Federazione Ipotecaria Europea. Il 5 Marzo 2001 il Codice è stato ufficialmente sottoscritto ed è stato oggetto di raccomandazione della Commissione UE (n. 477 del 10 Marzo 2001).

3. Adesione

L'adesione al Codice resta una decisione individuale e volontaria di ciascuna banca, notificata direttamente alla Commissione europea. Fino ad oggi hanno aderito al Codice la maggior parte delle banche italiane, tra cui quelle più attive nel comparto del credito fondiario. L'elenco completo delle banche che hanno fino ad oggi notificato la propria adesione al Codice è conservato in un apposito

registro gestito direttamente dalla Commissione europea, consultabile *on-line* all'indirizzo Internet: http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/lending/index.htm.

4. Struttura del Codice

Il Codice definisce le *informazioni di natura non contrattuale* che la banca è obbligata a fornire al consumatore riguardo all'offerta di mutui casa. Il Codice è strutturato in due parti:

- **Parte I** relativa alle *informazioni generali* a proposito dei mutui offerti. In essa sono elencate le informazioni sulle caratteristiche dei prodotti offerti che le banche aderenti sono chiamate ad indicare nelle proprie comunicazioni alla clientela. Per le banche italiane la maggior parte di queste informazioni saranno disponibili nei fogli informativi analitici previsti dalla normativa nazionale in tema di trasparenza bancaria (L. n. 154 del 17 febbraio 1992). Al fine di standardizzare ulteriormente l'informativa alla clientela e renderla maggiormente trasparente, coerentemente con lo spirito del Codice, l'Associazione Bancaria Italiana ha prodotto un Glossario dei termini tecnici che normalmente ricorrono nell'offerta di mutui fondiari. Nel Glossario è anche data indicazione delle possibili implicazioni per il mutuatario conseguenti alla scelta delle diverse tipologie di tasso di interesse.
- **Parte II** sulle informazioni personalizzate - da fornire sotto forma di «Prospetto informativo europeo standardizzato» (ESIS) - che la banca è tenuta a consegnare al cliente in caso di richiesta di informazione sull'eventuale stipula di un mutuo. L'ESIS non costituisce un'offerta al pubblico. Le informazioni in esso contenute sono riportate in buona fede e riproducono l'offerta che la Banca potrebbe proporre stanti le attuali condizioni di mercato e sulla base delle informazioni al momento disponibili. Le condizioni previste nell'ESIS potranno quindi non coincidere con quelle stabilite al momento del perfezionamento del contratto, in funzione della variazione delle condizioni di mercato. Il prospetto non obbliga in alcun modo la banca ad accordare il prestito.

ACCORDO EUROPEO
SU UN CODICE DI CONDOTTA VOLONTARIO
IN MATERIA DI INFORMATIVA PRECONTRATTUALE
PER I CONTRATTI DI MUTUO
DESTINATI ALL'ACQUISTO O ALLA TRASFORMAZIONE
DI IMMOBILI RESIDENZIALI
("ACCORDO")

ACCORDO EUROPEO

Il presente accordo è stato negoziato ed adottato dall'Associazione europea dei consumatori e dalle associazioni europee del settore creditizio che offrono mutui destinati all'acquisto o alla trasformazione di immobili residenziali (vedasi infra). L'accordo costituisce il fondamento per l'attuazione del codice volontario (il «codice») da parte di qualsiasi istituto che offra mutui destinati all'acquisto o alla trasformazione di immobili ai consumatori.

La lista dei sottoscrittori è allegata al presente accordo.

L'accordo è diviso in due parti:

- Parte I: condizioni di attuazione e di controllo del codice volontario;
- Parte II: contenuti del codice in materia di informativa da fornire ai consumatori:
 - a livello di informazioni generali riguardanti i mutui offerti per l'acquisto o per la trasformazione di immobili residenziali («mutui casa»);
 - a livello di informazioni personalizzate allo stadio precontrattuale da presentarsi sotto forma di «prospetto informativo europeo standardizzato».

L'obiettivo del codice è quello di garantire la trasparenza e la comparabilità dell'informazione.

Campo d'applicazione del codice volontario

Il codice si applica alle informazioni che i consumatori devono ricevere in relazione ai contratti di mutuo, nazionali e transfrontalieri, destinati all'acquisto o alla trasformazione di immobili residenziali.

Definizione di «mutuo destinato all'acquisto o alla trasformazione di immobili residenziali» («mutuo casa») ai fini dell'applicazione del codice

Un mutuo destinato all'acquisto o alla trasformazione di immobili residenziali («mutuo casa») è un credito concesso al consumatore per l'acquisto o la trasformazione dell'immobile privato che quest'ultimo possiede o ha intenzione di acquistare, garantito da un'ipoteca su un immobile di proprietà o da altra garanzia comunemente usata a tali fini in uno Stato membro.

I mutui che rientrano nel campo d'applicazione della direttiva 87/102/CE sul credito al consumo sono esclusi dall'ambito del presente codice.

PARTE I: CONDIZIONI DI ATTUAZIONE

Il codice volontario è attuato attraverso la seguente procedura:

- 1 Le associazioni europee del settore creditizio che hanno sottoscritto l'accordo daranno pubblicamente annuncio del loro impegno a rispettare il codice.
- 2 Ognuna delle associazioni europee del settore creditizio invierà una raccomandazione ufficiale ai suoi membri nazionali per invitarli ad:
 - 2.1 annunciare pubblicamente la loro adesione al codice;
 - 2.2 adottare tutte le misure necessarie a dare effettiva applicazione al codice e, segnatamente, invitare tutti i singoli istituti che decidono di aderire al codice ad:
 - 2.2.1 annunciare, entro 6 mesi dalla ratifica del codice, il loro impegno a rispettare il codice stesso;
 - 2.2.2 rendere pubblica la loro adesione al codice; e
 - 2.2.3 notificare al registro centrale (vedasi paragrafo 7.2) il loro impegno a rispettare il codice nonché la data di attuazione.

L'attuazione dovrebbe avvenire entro 12 mesi dalla data di notifica dell'impegno a rispettare il codice.

- 3 Il codice sarà, reso pubblico e ve ne saranno degli esemplari disponibili presso tutte le filiali dei singoli istituti aderenti al codice.
- 4 Gli esemplari del codice messi a disposizione conterranno tutti il nome, l'indirizzo e il numero di telefono dell'organismo competente a cui i consumatori potranno rivolgersi in caso di difficoltà nell'applicazione del codice.
- 5 I consumatori saranno informati dell'esistenza e della disponibilità del codice a mezzo di un avviso contenuto nel «prospetto informativo europeo standardizzato».
- 6 Le associazioni europee del settore creditizio pubblicheranno un rapporto annuale sui progressi fatti nell'attuazione del codice.
- 7 La Commissione europea ha indicato che:
 - 7.1 sorveglierà l'attuazione e l'efficacia del codice; e
 - 7.2 farà in modo che sia istituito un registro centrale che indichi quali istituti offrono mutui casa e quali, tra questi, hanno adottato il codice;
 - 7.3 emanerà una raccomandazione contenente il codice volontario, così come previsto nel documento COM (1999) 232 dell'11.05.99;

7.4 farà, entro i due anni successivi a tale raccomandazione, il punto sul funzionamento del codice sulla base dei risultati della sua attività di controllo, dei rapporti annuali sui progressi fatti dalle associazioni europee del settore creditizio e di ogni altra informazione disponibile.

Immediatamente dopo, e sotto l'egida della Commissione europea, il codice sarà sottoposto, da parte di tutti i partecipanti alla discussione, ad una revisione sulla base dei risultati della valutazione della Commissione.

8 L'adesione al codice sarà aperta anche ad altri istituti che non facciano parte delle associazioni europee del settore creditizio che lo abbiano adottato.

PARTE II: CODICE DI CONDOTTA VOLONTARIO PER I MUTUI DESTINATI ALL'ACQUISTO O ALLA TRASFORMAZIONE DI IMMOBILI RESIDENZIALI («MUTUI CASA»)

Questo documento costituisce un codice di condotta volontario (d'ora in poi «codice»), concernente l'informativa di natura non contrattuale da fornire al consumatore in relazione ai mutui casa. Il codice costituisce il nucleo dell'accordo europeo su un codice volontario per tali contratti di mutuo (come definiti nell'accordo), che è stato negoziato e concordato tra le associazioni europee dei consumatori e le associazioni europee del settore creditizio.

Gli istituti firmatari del codice s'impegnano a fornire al consumatore, conformemente alle condizioni di attuazione concordate e nella forma descritta qui appresso:

- informazioni generali a proposito dei mutui offerti;
- informazioni personalizzate allo stadio precontrattuale da presentarsi sotto forma di «prospetto informativo europeo standardizzato».

La decisione definitiva se accettare o meno l'offerta di un credito da parte dell'ente offerente spetta al consumatore.

1. Informazioni generali che devono essere fornite al consumatore

L'informativa iniziale relativa ai contratti di mutuo destinati all'acquisto o alla trasformazione di immobili deve comprendere o essere accompagnata dalle seguenti informazioni presentate nello stesso formato utilizzato per presentare l'informativa iniziale:

A - istituto erogante il mutuo:

1. Nome e indirizzo dell'istituto;
2. Nome e indirizzo dell'eventuale intermediario.

B - Contratti di mutuo destinati all'acquisto o alla trasformazione di immobili residenziali:

1. Scopi per i quali la somma data in prestito può essere utilizzata;
2. Forme di garanzia;
3. Descrizione dei tipi di mutuo disponibili con una breve descrizione delle differenze tra i prodotti a tasso fisso e quelli a tasso variabile, comprese le relative implicazioni per il consumatore;
4. Tipo di tassi d'interesse - fissi, variabili, e combinazioni degli stessi;
5. Indicazione del costo per il consumatore di un contratto tipo di mutuo;
6. Una lista delle spese attinenti alla stipula del contratto, quali le spese amministrative, di assicurazione, legali, d'intermediazione, ...;
7. Le diverse opzioni di cui può avvalersi il mutuatario per restituire la somma all'istituto erogante (compresi numero, frequenza e importo delle eventuali rate);
8. L'eventuale possibilità di rimborso anticipato (e, in tal caso, a quali condizioni);
9. L'eventuale necessità di una perizia sul valore dell'immobile e, in tal caso, chi debba incaricarsi della sua esecuzione;
10. Informazioni generali su sgravi fiscali relativi agli interessi sui mutui casa o altri sussidi pubblici correnti, o informazioni su dove ottenere ulteriori indicazioni;
11. La durata dell'eventuale periodo di riflessione;
12. La conferma che l'istituto aderisce al codice, e l'indicazione della disponibilità presso l'istituto di esemplari dello stesso.

2. Informazioni che devono essere presentate sotto forma di «prospetto informativo europeo standardizzato»

Il contenuto del «prospetto informativo europeo standardizzato» è il seguente.

PROSPETTO INFORMATIVO EUROPEO STANDARDIZZATO

Questo prospetto informativo è parte integrante del « codice volontario di condotta in materia di informativa precontrattuale relativa ai contratti di mutuo destinati all'acquisto o alla trasformazione di immobili residenziali», di cui può ottenere copia presso il Suo istituto di credito

Voci	Descrizione
Testo introduttivo	«Questo documento non costituisce un'offerta al pubblico. Le cifre sono riportate in buona fede e costituiscono un'esatta riproduzione dell'offerta che l'istituto di credito potrebbe proporre stanti le attuali condizioni di mercato e sulla base delle informazioni disponibili. Si tenga presente, tuttavia, che le cifre potrebbero variare in funzione delle condizioni del mercato. Il fatto di fornire le presenti informazioni non obbliga l'istituto ad accordare il prestito.»
1 Istituto di credito che eroga il mutuo	
2 Descrizione del prodotto	Questa sezione deve fornire una descrizione breve ma chiara del prodotto. Si deve precisare se si richiede, come garanzia, un'ipoteca sull'immobile oppure un'altra garanzia comunemente usata. Si deve precisare se il prodotto offerto si configura come un mutuo di soli interessi (che, cioè, prevede il rimborso del capitale con la restituzione di una somma in unica soluzione alla fine del contratto) oppure un mutuo a pagamento rateale (che, cioè, prevede la restituzione di capitale e interessi durante tutta la durata del contratto). Si deve precisare se le condizioni del mutuo dipendono o meno dalla disponibilità, da parte del consumatore, di una parte del capitale (magari espressa in termini percentuali sul valore dell'immobile). Qualora la concessione del mutuo dipenda dalla garanzia di un terzo, questo deve essere espressamente specificato.

<p>3 Tasso nominale d'interesse (indicare il tipo di tasso d'interesse e la durata del - periodo in cui rimane fisso)</p>	<p>Questa sezione deve fornire informazioni sulla condizione principale del prestito - il tasso d'interesse. Se il tasso è variabile, la descrizione deve comprendere tutte le precisazioni relative alle modalità di variazione del tasso d'interesse, compresi, ad esempio, la periodicità delle revisioni, i periodi di blocco dei tassi e le relative penalità, i tetti massimi e minimi, ecc. La descrizione deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - precisare se il tasso d'interesse variabile è indicizzato o meno; e - in caso affermativo, fornire precisazioni sull'indicizzazione.
<p>4 Tasso annuo effettivo globale (TAEG) basato sulla regolamentazione nazionale o, ove applicabile, tasso effettivo</p>	<p>Qualora l'importo del TAEG non sia stabilito dalla legislazione nazionale, deve essere usato il tasso effettivo equivalente.</p>
<p>5 Ammontare del finanziamento concesso e valuta</p>	
<p>6 Durata del contratto</p>	
<p>7 Numero e frequenza dei pagamenti (può variare)</p>	
<p>8 Per i mutui rateali, ammontare di ogni rata (può variare)</p>	
<p>9 Per i mutui da estinguersi in unica soluzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - importo di ciascun pagamento periodico d'interessi; - importo di ciascun pagamento periodico allo strumento finanziario previsto per l'ammortamento. 	<p>L'istituto erogante deve fornire un'indicazione - reale o illustrativa -:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) degli importi di ciascun pagamento periodico d'interessi in funzione della frequenza dei pagamenti (vedasi al punto 7); b) degli importi di ciascun pagamento periodico allo strumento finanziario previsto per l'ammortamento (vedasi al punto 7). <p>L'istituto erogante deve avvertire, se del caso, clic lo strumento finanziario potrebbe non coprire l'importo integrale del prestito. Qualora lo stesso istituto erogante fornisca lo strumento finanziario e lo abbia ricompreso nell'offerta, si deve specificare se l'offerta sia o meno legata all'accettazione, da parte del consumatore, ditale strumento finanziario.</p>

<p>10 Eventuali spese accessorie non ricorrenti</p>	<p>Si deve fornire una lista delle spese iniziali non ricorrenti che il consumatore deve affrontare all'atto della stipulazione del contratto di mutuo.</p> <p>Qualora tali spese dipendano, direttamente o indirettamente, dall'istituto erogante, quest'ultimo deve fornire una stima di tali spese.</p> <p>Qualora le spese siano dovute indipendentemente dall'esito della domanda di finanziamento, questo deve essere specificato.</p> <p>Tali spese possono, ad esempio, comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spese amministrative - spese legali - spese per la perizia sul valore dell'immobile. <p>Qualora l'offerta sia condizionata a che il consumatore si avvalga per tali servizi dell'istituto erogante (ammesso che ciò sia permesso ai sensi della legislazione nazionale), deve essere specificato.</p>
<p>11 Spese accessorie ricorrenti (escluse quelle di cui al punto 8)</p>	<p>Questa lista deve comprendere, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assicurazione in caso di mancato pagamento (in caso di disoccupazione/premiorienza) - assicurazione contro gli incendi - assicurazione sulla casa e su quanto si trovi nella stessa <p>Qualora l'offerta sia condizionata a che il consumatore si avvalga per tali servizi dell'istituto erogante (ammesso che ciò sia permesso ai sensi della legislazione nazionale), deve essere specificato.</p>
<p>12 Rimborso anticipato</p>	<p>L'istituto erogante deve indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se vi è possibilità di rimborso anticipato e a quali condizioni; - gli eventuali oneri imputabili. <p>Qualora non fosse possibile precisare tali oneri a questo stadio, l'istituto erogante deve indicare che sarà richiesto il pagamento di una somma sufficiente a recuperare i costi sostenuti dall'istituto erogante per la risoluzione del contratto.</p>
<p>13 Meccanismo interno per i reclami</p>	<p>Nome, indirizzo e numero di telefono di un punto di contatto</p>

<p>14 Piano d'ammortamento illustrativo</p>	<p>L'istituto erogante deve fornire uno schema indicativo e riassuntivo del piano d'ammortamento comprendente, almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'importo dei pagamenti mensili o trimestrali (se del caso) per il primo anno; - seguito dagli importi annuali complessivi per tutta la durata del contratto. <p>Lo schema deve contenere gli importi relativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - al capitale già restituito - agli interessi - al capitale che rimane da restituire - a ciascuna rata - alla somma di capitale ed interessi. <p>Si deve specificare che lo schema è puramente indicativo. Qualora il mutuo proposto abbia un tasso d'interesse variabile, lo schema deve contenere un avvertimento in tal senso.</p>
<p>15 Obbligo di domiciliazione del conto bancario e della retribuzione presso l'istituto erogante</p>	

GLOSSARIO

«INFORMAZIONI GENERALI»

(previste dalla Sez. 1 del Codice)

GLOSSARIO DEI TERMINI TECNICI UTILIZZATI NELL'INFORMATIVA ALLA CLIENTELA SUI MUTUI CASA

Mutuo a tasso fisso: il tasso di interesse rimane fisso per tutta la durata del mutuo.

Mutuo a tasso variabile: il tasso di interesse varia in relazione all'andamento di uno o più parametri specificatamente indicati nel contratto di mutuo.

Mutuo a tasso misto: il tasso di interesse può passare da fisso a variabile (o viceversa) a scadenze fisse e/o a determinate condizioni specificatamente indicate nel contratto di mutuo.

Mutuo a due tipi di tasso: il capitale mutuato è diviso in due quote, di cui una a tasso di interesse fisso e una a tasso di interesse variabile.

Ammortamento: è il processo di restituzione graduale del mutuo mediante il pagamento periodico di rate comprendenti una quota capitale e una quota interessi.

Preammortamento: periodo iniziale del mutuo nel quale le rate pagate sono costituite dalla sola quote interessi.

Rata: pagamento che il mutuatario ci effettua periodicamente per la restituzione del mutuo secondo adenze stabilite contrattualmente (mensili, trimestrali, semestrali, annuali, ecc.). La rata è composta da una quota capitale, cioè una parte dell'importo prestato e da una quota interessi, relativa a una parte degli interessi dovuti alla banca per il mutuo;

- **rata costante:** la somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo;

- **rata crescente:** la somma tra quota capitale e quota interessi cresce al crescere del numero delle rate pagate;

- **rata decrescente:** la somma tra quota capitale e quota interessi decresce al crescere del numero delle rate pagate;

- **rimborso in un'unica soluzione:** le rate, tranne l'ultima, sono costituite dalla sola quota interessi. L'intero capitale viene restituito in un'unica soluzione alla scadenza del contratto di mutuo con l'ultima rata.

Piano di ammortamento: è il piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate.

IMPLICAZIONI PER IL CONSUMATORE

IMPLICAZIONI PER IL CONSUMATORE

conseguenti alla scelta del tasso di interesse del mutuo

Il mutuo a tasso fisso dà al consumatore la certezza della misura del tasso indipendentemente dalle variazioni di mercato. Questo mutuo è indicato per il cliente che voglia conoscere, fin dalla stipula del contratto, gli importi delle singole rate a scadere e l'ammontare complessivo del debito (capitale e interessi) da restituire.

Il mutuo a tasso variabile consente al consumatore di corrispondere, tempo per tempo, un tasso in linea con le variazioni di mercato. Questo mutuo è indicato per il cliente che preferisca rate di mutuo variabili nel corso della vita del mutuo, in relazione all'andamento dei tassi di interesse di mercato.

Il mutuo a tasso misto consente al consumatore di alternare a tempi prestabiliti contrattualmente gli effetti del tasso fisso e del tasso variabile. Questo mutuo è indicato per il cliente che preferisca non prendere subito una decisione definitiva sul tipo di tasso.

Il mutuo a due tipi di tasso offre al consumatore una soluzione intermedia tra tasso fisso e tasso variabile.

GLI EVENTUALI RECLAMI

Come indicato nel prospetto, per qualsiasi problema relativo all'applicazione del Codice, il cliente può chiedere informazioni e chiarimenti al personale della banca che gli fornirà tutte le spiegazioni necessarie, nello spirito di quanto previsto dal Codice europeo per i mutui casa.

Qualora il problema non sia stato risolto positivamente dopo questo primo passo, il cliente, per risolvere un'eventuale controversia, può rivolgersi all'Ufficio reclami della banca inviando per raccomandata con avviso di ricevimento una lettera (o un modulo predisposto dalla banca) con l'indicazione dei propri dati e del motivo della controversia.

Se l'Ufficio reclami della banca non soddisfa le attese del cliente, questi può richiedere l'intervento dell'Ombudsman bancario, un organismo collegiale voluto dalle banche per risolvere gratuitamente le controversie e offrire una maggiore tutela al cliente. Il ricorso all'Ombudsman bancario può avvenire tramite lettera, preferibilmente raccomandata con avviso di ricevimento spedita a

Ombudsman bancario

o inviando una comunicazione e-mail all'indirizzo om@abi.it.

Questa comunicazione dovrà contenere i dati del cliente, il motivo del ricorso, la documentazione relativa alla corrispondenza intercorsa con l'Ufficio reclami della banca e la dichiarazione della presenza dei presupposti per l'intervento dell'Ombudsman bancario (il cliente deve essere un privato consumatore, il danno deve essere quantificabile in un valore che non superi i 10.000 euro, la controversia non deve essere stata già sottoposta all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, deve essere trascorso meno di un anno dal reclamo alla banca).

L'Ombudsman bancario emetterà il suo giudizio entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo e ne darà comunicazione scritta sia al cliente che alla banca.