



Banca d'Italia: in arrivo l'Arbitro Bancario Finanziario per la soluzione stragiudiziale delle controversie

Gli istituti di credito saranno tenuti ad attivare adeguate strutture organizzative e procedure interne, istituendo anche un ufficio reclami

È ormai imminente l'attivazione presso la Banca d'Italia di un nuovo procedimento per la soluzione rapida delle controversie tra banca e cliente, il cosiddetto Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

La procedura per la risoluzione stragiudiziale di questa tipologia di liti trova la sua fonte nella cosiddetta legge sul risparmio (L. 262/2005) - che ha modificato il T.U. bancario (D.Lgs. 385/1993) - e nella delibera attuativa del CICR n. 275 del 29 luglio 2008.

Deve subito rimarcarsi che la normativa richiamata impone alle banche di aderire alla procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti e dispone altresì che il diritto di ricorrere a detto procedimento non possa formare oggetto di rinuncia da parte del cliente. Sono altresì definiti i criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente, in modo da assicurare l'imparzialità e la rappresentatività dei soggetti interessati; le procedure devono garantire la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela, senza pregiudici-

La procedura può essere attivata per sottoporre al collegio le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari (sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento) aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi, facoltà, purché di valore indeterminabile o non superiore a 100.000 euro

care per il cliente il ricorso, in qualunque momento, a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento. Alla Banca d'Italia è affidato il compito di svolgere attività di supporto tecnico ed organizzativo, nonché la emanazione delle disposizioni applicative. Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente articolato in tre collegi su base territoriale (Milano, Roma e Napoli). Ciascun collegio è costituito da cinque membri (il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia; un membro designato dalle associazioni degli intermediari; un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti).

L'Arbitro Bancario Finanziario può essere attivato per sottoporre alla decisione del collegio le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari (sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento) aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi, facoltà, purché di valore indeterminabile o non superiore a 100.000 euro.

Non possono essere proposti ricorsi inerenti controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione.

La disciplina in questione si applica non soltanto alle banche e agli intermediari finanziari, ma anche alle Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta.

Il ricorso è gratuito per i clienti (salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per contributo alle spese della procedura). Il collegio, qualora accolga il ricorso in tutto o in parte, prevede che l'intermediario rimborsi al ricorrente il contribu-

to versato e versi un importo pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura. Nel dare attuazione alla normativa citata la Banca d'Italia ha posto in evidenza come «il contenimento dei rischi legali e di reputazione degli intermediari e l'efficiente funzionamento dei sistemi stragiudiziali dipendano in larga misura dalla capacità dell'intermediario di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti. In questa prospettiva, è essenziale che l'intermediario riservi la massima cura alla funzione di gestione dei reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente».

Sulla base di questa premessa «il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'effettiva e soddisfacente interlocuzione tra l'intermediario e il cliente volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire, ove possibile, una composizione bonaria dei possibili contrasti. L'espletamento della fase di reclamo presso l'intermediario costituisce pertanto condizione preliminare e necessaria per adire i sistemi stragiudiziali».

Per questi motivi, le banche saranno tenute ad attivare adeguate strutture organizzative e procedure interne, istituendo un ufficio reclami che si dovrà pronunciare sul reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Il cliente rimasto insoddisfatto potrà presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario - utilizzando la modulistica all'uopo predisposta - presso la segreteria tecnica del collegio nella cui zona di competenza territoriale il cliente ha il proprio domicilio ovvero presso ogni Filiale della Banca d'Italia.

Il cliente che proporrà un ricorso dovrà darne tempestiva comunicazione alla banca, la quale entro 30 giorni dalla ricezione di tale comunicazione, dovrà trasmettere alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo.

Qualora il ritardo o l'assenza della documentazione dovuta dalla banca rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l'organo decidente valuterà la condotta della banca sotto il profilo della mancata cooperazione di quest'ultima allo svolgimento della procedura, anche al fine dell'applicazione delle cosiddette sanzioni reputazionali.

L'istruttoria sul ricorso è curata dalla segreteria tecnica territorialmente competente, sulla base alla documentazione prodotta dalle parti. Il collegio deve pronunciarsi sul ricorso entro 60 giorni dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del relativo termine. La decisione sul ricorso è assunta sulla base

I sistemi stragiudiziali introdotti presso la Banca d'Italia assumono un peculiare rilievo non soltanto per la diretta utilità che potranno trarne i clienti ma altresì per le finalità della vigilanza e, più in generale, per l'efficienza del sistema finanziario

della documentazione raccolta nell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca. Essa può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti. In particolare, l'organo decidente, anche qualora non accolga il ricorso in tutto o in parte, potrà segnalare all'intermediario l'opportunità di adottare nei rapporti con il cliente stesso misure conformi a un principio di equità.

La decisione, corredata della relativa motivazione, è comunicata dalla segreteria tecnica alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia. Nel caso in cui accolga il ricorso in tutto o in parte, il collegio fissa un breve termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione. Resta ferma la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

Gli esiti dei ricorsi sono valutati dalla Banca d'Italia per i profili di rilievo che essi possono avere per l'attività di vigilanza.

Qualora la banca ritardi l'adempimento o resti inadempiente alla decisione del collegio, la segreteria tecnica renderà pubblica l'inadempienza. Ed invero la notizia sarà pubblicata sul sito internet dell'Arbitro Bancario Finanziario, sul sito internet www.bancaditalia.it, e, a spese della banca, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

I sistemi stragiudiziali introdotti presso la Banca d'Italia assumono un peculiare rilievo non soltanto per la diretta utilità che potranno trarne i clienti (ed anche le banche che potranno così decisamente alleggerire il contenzioso giudiziario), ma altresì per le finalità della vigilanza e, più in generale, per l'efficienza del sistema finanziario.

Le procedure di A.D.R. (*alternative dispute resolution*) per la rapidità e l'efficacia che le caratterizzano consentono di perseguire il rispetto del principio di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela; peraltro, un rinnovato rapporto di fiducia tra le parti in questo delicato settore costituisce una conseguenza dell'invocato principio a presidio e beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.