

I SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

1	Introduzione	2
2	L'ombudsman bancario	3
3	L'Arbitro Bancario Finanziario – ABF.....	4
3.1	Adesione degli intermediari all'ABF	5
3.2	Ambito di operatività dell'ABF	5
3.3	Composizione	6
3.4	Collegio di coordinamento.....	9
3.5	Procedura di reclamo.....	10
4	L'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF.....	11
4.1	Adesione degli intermediari all'ACF	12
4.2	Ambito di operatività dell'ACF	12
4.3	Composizione del collegio	12
4.4	Procedura di reclamo.....	15
5	Il conciliatore bancario-finanziario	17
5.1	Mediazione	17
5.2	Arbitrato	18

1 Introduzione

Le questioni relative all'interpretazione e alla validità dei contratti o di singole clausole sono rimesse ai rapporti tra banca e cliente e, in ultima analisi, alle valutazioni dell'autorità giudiziaria.

I clienti, però, per evitare lunghe e costose procedure giudiziarie possono anche rivolgersi a organismi conciliativi o arbitrali che aiutano a risolvere le controversie su questioni relative al rapporto con l'intermediario bancario o finanziario in tempi molto più contenuti.

In questo caso si parla di **risoluzione stragiudiziale delle controversie**. I sistemi stragiudiziali assumono rilievo per le finalità della vigilanza e, più in generale, per l'efficienza del sistema finanziario. Infatti, meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela; migliorano la fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari e finanziari; costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

Per **risoluzione extragiudiziale** si intende una procedura che, a prescindere dalle specifiche modalità, porta alla conclusione delle liti fra consumatori e intermediari bancari e finanziari tramite l'intervento attivo di un organo di risoluzione di controversie che propone (conciliazione) o impone (arbitrato) una soluzione, diversa dai processi che si svolgono di fronte all'autorità giudiziaria.

La **conciliazione** è uno strumento di risoluzione delle controversie attraverso il quale due o più soggetti in lite si rivolgono volontariamente a un terzo imparziale, il conciliatore, che ha il compito di assistere le parti nella negoziazione, facilitando il raggiungimento di un'intesa.

Con la **clausola di arbitrato** le parti di un contratto si impegnano a deferire a uno o più arbitri la soluzione di determinate controversie per renderla più spedita e sollecita.

In via generale, questi organismi possono essere istituiti per legge o sulla base di accordi tra intermediari e associazioni di categoria (degli stessi intermediari o dei consumatori),

con iniziative di autodisciplina. L'adesione da parte degli intermediari a questi sistemi alternativi può essere obbligatoria o volontaria.

Rivolgersi a tali organismi non preclude, tuttavia, la possibilità, in un secondo momento, di percorrere le vie ordinarie legali mentre non è più possibile ricorrere a questi sistemi alternativi una volta scelta la via giudiziaria ordinaria.

2 L'ombudsman bancario

Fin dal 1993, sulla scorta della positiva esperienza maturata nel mondo anglosassone, le banche e gli intermediari finanziari hanno costituito l'**Ombudsman bancario**, organismo indipendente, per consentire ai propri clienti di ottenere una soluzione rapida, efficace e gratuita alle controversie.

La parola Ombudsman è un termine che prende il nome da un ufficio di garanzia costituzionale istituito in Svezia nel 1809 e letteralmente significa «uomo che funge da tramite». Individua quindi un difensore civico, una figura di garanzia a tutela del cittadino, che ha il compito di valutare (ed eventualmente accogliere) i reclami non accolti in prima istanza dall'ufficio reclami del soggetto che eroga un servizio.

L'Ombudsman bancario è stato un **organismo collegiale di giudizio alternativo alla Magistratura Ordinaria**, cui potevano rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari in materia di servizi di investimento.

L'ombudsman bancario era stato istituito nel 1993 su iniziativa dell'ABI, ossia dell'Associazione Bancaria Italiana, e ha cessato la sua attività dopo l'istituzione dell'ABF e dell'ACF.

Si trattava di un organo collegiale composto da 5 membri presieduto da un presidente nominato dal Governatore della Banca d'Italia.

Rientrava nella competenza dell'Ombudsman la richiesta di "risarcimento danni" per importi non superiori a 100 mila euro che non fosse già stata sottoposta all'esame dell'autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale.

Il cliente, non oltre due anni dall'operazione contestata, doveva presentare un reclamo all'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario finanziario, che nel termine previsto (dalla banca o dall'intermediario finanziario stessi) doveva far sapere se avrebbe accolto o meno il reclamo. Qualora il cliente non fosse soddisfatto della risposta dell'Ufficio Reclami, o non avesse ricevuto risposta nei termini previsti, avrebbe potuto ricorrere all'Ombudsman.

Il ricorso all'Ombudsman era totalmente gratuito e non privava il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria.

Il ricorso doveva essere presentato in forma scritta ed entro 90 giorni l'Ombudsman aveva l'obbligo di valutarlo ed emettere un giudizio vincolante per l'intermediario. Se l'intermediario non si fosse adeguato alla decisione, l'organo avrebbe potuto imporgli un termine per adeguarsi.

3 L'Arbitro Bancario Finanziario – ABF

L'**Arbitro Bancario Finanziario** è un **sistema di risoluzione alternativa delle controversie** che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Rappresenta un'opportunità di tutela più semplice, rapida ed economica rispetto a quella offerta dal giudice ordinario.

Ex art. 128 bis TUB gli **intermediari** bancari e finanziari **sono obbligati ad aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale** delle controversie con i clienti relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. La disciplina deve assicurare l'imparzialità dell'organo decidente e la rappresentatività dei soggetti interessati; le procedure devono garantire la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela, senza pregiudicare per il cliente il ricorso, in qualunque momento, a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

A tal fine, è stato disciplinato un nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari: l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte **controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari** che non siano anteriori al 1° gennaio 2009 né già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge. Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente composto da cinque membri e articolato in sette collegi su base territoriale (Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino).

L'ABF è disciplinato dalla delibera del CICR del 29 luglio 2008 e dal Regolamento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009.

3.1 Adesione degli intermediari all'ABF

L'**adesione all'ABF** da parte degli intermediari costituisce una **condizione** per lo **svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria** e per la **prestazione di servizi di pagamento**.

L'adesione all'ABF è comunicata per iscritto alla Banca d'Italia secondo le seguenti modalità:

- le associazioni degli intermediari attestano alla Banca d'Italia la partecipazione all'ABF degli intermediari ad esse aderenti;
- gli intermediari non aderenti ad associazioni comunicano alla Banca d'Italia la propria adesione nonché l'associazione degli intermediari alla quale fare riferimento per l'individuazione del componente dell'organo decidente.

3.2 Ambito di operatività dell'ABF

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte dai clienti **controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari**. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al Titolo VI del TUB.