

**Il presente documento riporta il testo della Deliberazione CICR n. 275 del 29 luglio 2008 con le modifiche introdotte dal decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze, Presidente del CICR, del 10 luglio 2020, n. 127. La presente versione modificata è stata predisposta al solo fine di facilitare la lettura delle disposizioni.**

**Il documento non produce alcun effetto giuridico e la Banca d'Italia non assume alcuna responsabilità per i suoi contenuti. Le versioni facenti fede degli atti pertinenti, compresi i loro preamboli, sono quelle pubblicate nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana.**

## **Deliberazione CICR n. 275 del 29 luglio 2008**

**Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni**

### **Articolo 1 (Definizioni)**

1. Ai fini della presente deliberazione, si intende per:

- a) “cliente”, il soggetto che ha o ha avuto con un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto la prestazione di servizi bancari e finanziari. Per le operazioni di *factoring*, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale l'attività di intermediazione nei settori bancario, finanziario, assicurativo e previdenziale;
- b) “controversia”, una contestazione relativa a operazioni e servizi bancari e finanziari, con l'esclusione di quelli non assoggettati al titolo VI del TUB ai sensi dell'art. 23, comma 4, decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, recante “Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria” (TUF);
- c) “intermediari”, le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco di cui all'art. 106 del TUB, i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del TUB, gli istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del TUB, gli istituti di pagamento;
- d) “sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie”, l'insieme formato dall'organo decidente, composto in funzione degli interessi degli intermediari e dei clienti coinvolti nella controversia, dal procedimento e dalle relative strutture organizzative regolati dalla presente delibera.

### **Articolo 2 (Disposizioni di carattere generale)**

1. Gli intermediari aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.
2. Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente costituito secondo quanto previsto dall'articolo 3. La Banca d'Italia può stabilire che l'organo decidente sia articolato in più collegi su base territoriale.
3. L'attività di segreteria tecnica per l'organo decidente è svolta dalla Banca d'Italia.
4. Possono essere sottoposte alla cognizione dell'organo decidente le controversie che vertono sull'accertamento di diritti, obblighi, facoltà, purché l'eventuale somma oggetto di contestazione tra le parti non sia superiore a 100.000 euro o al maggior valore previsto dalla Banca d'Italia.
5. Sono esclusi dalla cognizione dell'organo decidente i danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario, nonché le questioni

relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati.

6. Salvo le eccezioni previste dalla legge, non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito.

7. Gli intermediari forniscono alla clientela adeguata informativa in merito alle procedure di ricorso.

8. Il diritto di ricorrere ai sistemi di cui al comma 1 non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente.

9. La Banca d'Italia determina il compenso spettante ai componenti dell'organo decidente, che è posto a carico dei soggetti di cui all'articolo 3, comma 2, per i membri da essi designati; gli intermediari che non aderiscono agli organismi associativi individuati ai sensi dell'articolo 3, comma 2, contribuiscono al pagamento del compenso dei componenti dell'organo decidente di cui all'articolo 3, comma 1, lettera b), secondo le modalità stabilite dalla Banca d'Italia.

10. Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per contributo alle spese della procedura; il contributo viene rimborsato dall'intermediario qualora il ricorso sia accolto in tutto o in parte, salvo le eccezioni individuate dalla Banca d'Italia per scoraggiare eventuali comportamenti opportunistici e accrescere così l'efficacia delle iniziative volte a pervenire ad una più rapida definizione delle controversie, di cui all'art. 7, comma 1. La Banca d'Italia può rivedere la misura di detto importo alla luce dell'esperienza applicativa.

### **Articolo 3** **(Organo decidente)**

1. L'organo decidente, i cui componenti sono nominati con provvedimento della Banca d'Italia, è costituito da:

- a) il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia;
- b) un membro designato dagli intermediari;
- c) un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti.

2. La designazione del componente di cui al comma 1, lettera b), è effettuata secondo modalità, indicate dalla Banca d'Italia, che assicurano la rappresentatività degli intermediari, anche attraverso il riconoscimento di organismi associativi di intermediari appartenenti alle diverse tipologie e distribuiti sull'intero territorio nazionale.

3. La designazione del componente di cui al comma 1, lettera c), è effettuata secondo modalità indicate dalla Banca d'Italia, la quale fa riferimento, per i consumatori, al Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 136 del d.lgs n. 206/2005 e, per le altre categorie di clienti, ad associazioni di categoria che raccolgano un significativo numero di aderenti, distribuiti sull'intero territorio nazionale, e che abbiano svolto attività continuativa nei tre anni precedenti.

4. La composizione dell'organo decidente, per quanto riguarda i membri designati ai sensi delle lettere b) e c), è determinata in funzione della tipologia dell'intermediario interessato, dell'oggetto della controversia ovvero della categoria di appartenenza del cliente che ha presentato il ricorso, secondo quanto stabilito dalla Banca d'Italia.

5. Con le stesse modalità di cui ai commi precedenti, sono nominati uno o più componenti supplenti che possono essere chiamati a sostituire i corrispondenti componenti effettivi di cui al comma 1 in caso di assenza, impedimento o astensione, ovvero per esigenze di funzionalità dell'attività dell'organo decidente.

6. In caso di assenza, impedimento o astensione del presidente ovvero per esigenze di funzionalità dell'attività dell'organo decidente, le relative funzioni sono svolte dai membri effettivi di cui al comma 1, lettera a), in qualità di vicepresidenti.

7. Qualora i membri effettivi o supplenti dell'organo decidente di cui al comma 1, lettere b) e c), non siano designati entro trenta giorni dalla richiesta, la Banca d'Italia designa un membro provvisorio.

8. Il presidente rimane in carica cinque anni e gli altri membri tre anni; il mandato è rinnovabile nei casi e con le modalità previste dalla Banca d'Italia.

9. La Banca d'Italia può dichiarare la decadenza dall'ufficio dei componenti che abbiano effettuato reiterate assenze ovvero revocare uno o più componenti per giusta causa. In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità di funzionamento dell'organo decidente, la Banca d'Italia può sostituire i componenti decaduti o revocati con membri provvisori, che rimangono in carica fino alla reintegrazione dell'organo con i componenti nominati ai sensi dei commi precedenti.

10. I componenti dell'organo decidente sono scelti tra persone di esperienza e professionalità, in particolare in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori. Non possono essere nominati componenti coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro subordinato ovvero di lavoro autonomo avente carattere di collaborazione coordinata e continuativa presso gli intermediari e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti.

#### **Articolo 4** ***(Reclamo all'intermediario)***

1. Il ricorso è preceduto da un reclamo all'intermediario, anche qualora quest'ultimo abbia promosso forme di composizione delle controversie basate su accordi con le associazioni dei consumatori.

2. Presso l'intermediario opera un ufficio reclami ovvero viene individuato il responsabile della relativa funzione.

3. L'intermediario si pronuncia entro i termini previsti dalle Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB e indica, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

#### **Articolo 5** ***(Avvio del procedimento)***

1. Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di cui all'articolo 4, comma 3, può presentare il ricorso, direttamente o attraverso la propria associazione di categoria, purché non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo. Del ricorso è data tempestiva comunicazione all'intermediario.

2. Il ricorso è indirizzato al collegio nella cui zona di competenza territoriale il cliente ha la propria sede o domicilio presso la relativa segreteria tecnica, utilizzando gli strumenti a tal fine predisposti.

3. Entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di cui al comma 1 gli intermediari trasmettono le proprie controdeduzioni, unitamente a tutta la documentazione relativa al reclamo, agli organismi associativi individuati dalla Banca d'Italia ai sensi dell'articolo 3, comma 2, ovvero, se non aderiscono ai medesimi, direttamente alla segreteria tecnica. Gli organismi associativi, verificata la completezza della documentazione e il rispetto delle norme procedurali, la inoltrano entro 15 giorni dalla ricezione della stessa alla segreteria tecnica.

#### **Articolo 6** ***(Procedimento dinanzi al collegio e decisione sul ricorso)***

1. Il collegio si pronuncia entro novanta giorni dalla data in cui è stato completato il fascicolo del ricorso. In caso di controversie particolarmente complesse il termine può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni. La segreteria tecnica svolge un'istruttoria preliminare diretta a valutare la sussistenza dei presupposti per la sottoposizione del ricorso al

collegio. La segreteria tecnica, nell'ambito dei compiti ad essa attribuiti dalla Banca d'Italia, può chiedere ulteriori elementi alle parti, fissando un termine massimo per la loro produzione.

2. Il collegio è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i suoi componenti. La decisione sul ricorso è assunta a maggioranza.

3. Fermo quanto previsto dall'articolo 3, comma 10, i componenti del collegio che si trovino in situazioni di conflitto di interessi rispetto alle parti o alle questioni oggetto della controversia si astengono, previa segnalazione al collegio, dalla decisione sul ricorso; in luogo dei componenti astenuti, subentrano i rispettivi supplenti.

4. Qualora la controversia sia sottoposta all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, il collegio, verificato l'interesse del ricorrente alla conclusione di quest'ultimo, può dichiararne l'estinzione.

5. La decisione sul ricorso è motivata e comunicata alle parti entro trenta giorni dalla pronuncia; essa è assunta sulla base della documentazione prodotta dalle parti e delle previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché dei codici di condotta cui l'intermediario aderisca.

6. In caso di accoglimento totale o parziale del ricorso, l'intermediario adempie alla decisione entro trenta giorni dalla comunicazione della pronuncia, completa della motivazione.

7. Nei casi di inadempimento o di ritardo nell'adempimento della decisione ovvero nei casi di mancata cooperazione dell'intermediario, l'inadempimento è reso pubblica sul sito internet dell'ABF e dell'intermediario secondo le modalità stabilite dalla Banca d'Italia.

8. 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.

## **Articolo 7** **(Disposizioni finali)**

1. La Banca d'Italia emana le disposizioni applicative della presente delibera prevedendo, tra l'altro: caratteristiche e compiti della segreteria tecnica e degli organismi associativi individuati ai sensi dell'art. 3, comma 2; i requisiti di idoneità dei componenti dell'organo decidente; l'istituzione di specifici flussi informativi; l'utilizzo diffuso di strumenti di comunicazione elettronica; la facoltà per il presidente dell'organo decidente di assumere iniziative volte a pervenire a una più rapida definizione delle controversie, anche mediante l'accoglimento del ricorso ovvero la formulazione di una proposta di soluzione anticipata della lite; la modulazione dei costi della procedura, con l'introduzione di idonei meccanismi premiali o disincentivanti, in relazione al comportamento tenuto dalle parti; l'adesione dei sistemi alla rete Fin.Net promossa dalla Commissione europea e i casi in cui gli intermediari aventi sede in altro Stato membro dell'Unione europea possono, in alternativa a quanto previsto ai sensi dell'art. 2, comma 1, aderire a un sistema per la risoluzione stragiudiziale delle controversie estero facente parte della stessa rete Fin.Net.

2. Gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia l'adesione di cui all'articolo 2, comma 1, anche attraverso gli organismi associativi cui aderiscano, entro 3 mesi dall'adozione delle disposizioni di cui al comma 1 del presente articolo, secondo le modalità individuate dalle medesime disposizioni.

3. Gli intermediari che, successivamente all'entrata in vigore delle disposizioni di cui al comma 1, intendano svolgere in Italia operazioni e servizi bancari e finanziari, effettuano la comunicazione di cui al comma 2 prima di iniziare tale attività.

4. La Banca d'Italia provvede alla pubblicazione di una relazione annuale concernente l'attività degli organi decidenti.

5. La presente deliberazione è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ed entra in vigore il giorno stesso della pubblicazione.