



Il Ministro dell'Economia e delle Finanze

Presidente del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio

127

VISTO il decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, recante «Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia» (TUB) e, in particolare:

- a) l'art. 128-*bis*, in base al quale i soggetti di cui all'art. 115 TUB aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in possesso dei requisiti disciplinati dal CICR, su proposta della Banca d'Italia, in modo da assicurare che l'organo giudicante sia imparziale e rappresentativo e che le procedure assicurino rapidità, economicità della risoluzione delle controversie ed effettività della tutela;
- b) l'art. 127, comma 01, in base al quale la Banca d'Italia, avendo riguardo alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei rapporti con la clientela, in conformità delle deliberazioni del CICR, può dettare anche disposizioni in materia di organizzazione e controlli interni;
- c) l'art. 127, comma 02, in base al quale le norme del Titolo VI TUB si applicano ai confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 TUB secondo quanto stabilito dal CICR;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante «Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229»;

VISTA la Delibera del CICR del 29 luglio 2008 n. 275 recante i criteri per lo svolgimento delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie di composizione dell'organo decidente;

VISTO il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 di attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, che prevede per gli utilizzatori dei servizi di pagamento il diritto di avvalersi di sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie;

VISTA la Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (c.d. direttiva sull'ADR per i consumatori);

VISTO il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (Regolamento sull'ODR per i consumatori);

VISTO il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 che ha dato attuazione alla Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;



Il Ministro dell'Economia e delle Finanze
Presidente del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio

CONSIDERATA la necessità di accrescere l'efficienza e la funzionalità dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie per offrire una soluzione trasparente, semplice, rapida ed equa alle controversie tra clienti e intermediari;

SU PROPOSTA della Banca d'Italia, formulata d'intesa con la Consob, ai sensi dell'art. 127, comma 3, TUB;

RITENUTA l'urgenza di provvedere, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3, comma 2, TUB;

DECRETA

Art. 1

Modifiche alla delibera del 29 luglio 2008 n. 275

1. Alla delibera del 29 luglio 2008 n. 275 sono apportate le seguenti modifiche:

a) All'articolo 1, comma 1, la lettera c) è sostituita dalla seguente:

“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 banca-posta, 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;”

b) All'articolo 2 sono apportate le seguenti modifiche:

- al comma 4 dopo la parola “euro” sono aggiunte le seguenti “o al maggior valore previsto dalla Banca d'Italia”;

- il comma 6 è sostituito dal seguente:

“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.”

- il comma 10 è sostituito dal seguente:

“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.”



Il Ministro dell'Economia e delle Finanze
Presidente del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio

- c) All'articolo 3 sono apportate le seguenti modifiche:
- al comma 5, dopo la parola "astensione" sono aggiunte le seguenti: " , ovvero per esigenze di funzionalità dell'attività dell'organo decidente";
 - il comma 6 è sostituito dal seguente:
"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.";
 - al comma 8 le parole "una sola volta" sono sostituite dalle seguenti: "nei casi e con le modalità previste dalla Banca d'Italia".
- d) All'articolo 4, comma 3, le parole "entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo" sono sostituite dalle seguenti: "entro i termini previsti dalle Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB".
- e) All'articolo 5 sono apportate le seguenti modifiche:
- al comma 1:
 - i. sono eliminate le parole "dandone tempestiva comunicazione all'intermediario,";
 - ii. dopo la parola "reclamo." sono aggiunte le seguenti "Del ricorso è data tempestiva comunicazione all'intermediario.";
 - il comma 2 è sostituito dal seguente:
"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."
- f) All'articolo 6 sono apportate le seguenti modifiche:
- il comma 1 è sostituito dal seguente:
"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.";
 - al comma 4 le seguenti parole sono eliminate: "Il collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora consti l'avvio di un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge. Se la conciliazione non riesce, il ricorso può essere riproposto senza necessità di un nuovo reclamo all'intermediario.";



Il Ministro dell'Economia e delle Finanze
Presidente del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio

- al comma 5:

- i. la parola "raccolta" è sostituita dalle seguenti: "prodotta dalle parti";
- ii. sono eliminate le parole: "Essa può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti."

- al comma 6 le parole ", ovvero nel diverso termine previsto dalla medesima" sono sostituite dalle seguenti: "completa della motivazione";

- al comma 7 dopo la parola "pubblica" sono inserite le seguenti: "sul sito internet dell'ABF e dell'intermediario".

g) All'articolo 7, il comma 1 è sostituito dal seguente:

"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."

Art. 2

Entrata in vigore

1. Il presente decreto è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ed entra in vigore alla data di entrata in vigore delle Disposizioni della Banca d'Italia di attuazione del presente decreto.

Roma, addì 10.07.2020

IL MINISTRO

GUALTIERI
 ROBERTO
 MINISTERO
 DELL'ECONOMIA E
 DELLE FINANZE
 30.06.2020
 09:06:47 UTC



Il Ministro dell'Economia e delle Finanze
Presidente del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio

VISTI

IL CAPO DELLA SEGRETERIA DEL CICR

BERNASCONI
FABIO

Firmato digitalmente da BERNASCONI FABIO
Data: 2020.06.12 12:24:29 +02'00'

IL DIRETTORE GENERALE DEL TESORO - Segretario del CICR

Firmato digitalmente da: Alessandro Rivera
Organizzazione: MEF/80415740580
Unità: DIP. TESORO - UCID
Data: 18/06/2020 16:29:14