



**Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie
in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari**

RESOCONTO DELLA CONSULTAZIONE

Giugno 2009

La consultazione si è chiusa il 31 maggio 2009.

Sono pervenuti 15 documenti provenienti da:

1) associazioni ed organismi rappresentativi degli intermediari e dei consumatori:

ABI - Associazione Bancaria Italiana

Assonime

CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti

Conciliatore BancarioFinanziario

FederCASSE - Federazione Nazionale delle BCC

OUA - Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana

2) intermediari ed altri privati:

Deutsche Bank

sig. Enrico Gallina

avv. Umberto Griscioli

avv. prof. Francesco P. Luiso

sig. Nicola Paladini

avv. Giorgio Sangiorgio

3) altri tre soggetti che non hanno prestato il proprio consenso alla pubblicazione dei documenti inviati; le relative osservazioni sono riportate nella tabella in forma anonima e contrassegnate dalle lettere A, B e C.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Definizioni (cfr. sez. I, par. 3)	<p>Viene proposto di integrare la <u>definizione di “reclamo”</u> per specificare le possibili forme di inoltro da parte della clientela, l’ufficio a cui rivolgere il reclamo e la necessità di identificare il cliente, secondo le seguenti formulazioni:</p> <p>- <i>“reclamo’: ogni atto indirizzato espressamente all’Ufficio Reclami con cui il cliente, purché chiaramente identificabile, in forma scritta (lettera, fax, e-mail) contesta all’intermediario un suo comportamento o un’omissione”</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 4); oppure</p> <p>- <i>“reclamo’, ogni atto con cui il cliente, purché chiaramente identificato come tale, in forma scritta (lettera, fax o e-mail), contesta all’intermediario un suo comportamento o un’omissione”</i> (ABI, p. 2).</p>	<p>L’esigenza che il cliente sia chiaramente identificabile e che siano elencate con maggiore precisione le possibili forme di inoltro del reclamo è stata tenuta in considerazione integrando in tal senso la definizione di “reclamo” contenuta nelle disposizioni.</p> <p>Viceversa, non si ritiene opportuna la precisazione che il reclamo deve essere espressamente indirizzato all’Ufficio reclami: ciò comporterebbe l’introduzione di un onere formale a carico del cliente, laddove invece l’intermediario - ricevuto un reclamo - può senza difficoltà inoltrarlo all’ufficio competente secondo la propria organizzazione interna.</p>
	<p>Per garantire certezza della procedura e precisare che il ricorso deve riguardare la stessa materia del reclamo, viene proposto di inserire la seguente <u>definizione di ricorso</u>:</p> <p><i>“ricorso’: l’atto redatto per iscritto utilizzando la modulistica disponibile sul sito internet dei sistemi, avente ad oggetto la stessa contestazione presentata con il reclamo, e per mezzo del quale il cliente – che non abbia ricevuto risposta dall’intermediario entro i termini previsti o che non sia rimasto soddisfatto della stessa – richieda l’attivazione del sistema stragiudiziale”</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 4).</p>	<p>Non si ritiene opportuno introdurre un’apposita definizione di “ricorso”: l’obbligo per il cliente di redigere il ricorso secondo l’apposita modulistica disponibile su internet e le condizioni alle quali è possibile presentare il ricorso (insoddisfazione del cliente ovvero mancata risposta dell’intermediario nei termini previsti) sono già previsti dalle disposizioni; la necessità che il ricorso abbia ad oggetto la stessa contestazione del reclamo è stata comunque precisata nella sezione VI, par. 2, delle disposizioni.</p>

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Ambito di applicazione oggettivo (cfr. sez. I, par. 4)	Viene segnalata la scarsa chiarezza, nei casi concreti, della linea di demarcazione <u>dell'ambito di competenza</u> dell'ABF rispetto a quello della Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob. Viene quindi chiesto di fissare criteri più dettagliati per la separazione delle competenze, anche tenuto conto dei differenti limiti di valore previsti dalle rispettive discipline. Si auspica che il protocollo di intesa Consob-Banca d'Italia venga stipulato prima che i due sistemi divengano operativi (sig. Gallina).	La definizione della linea di confine tra le materie di competenza dell'ABF e quelle soggette alla cognizione della Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob investe il tema più generale dell'interpretazione dell'art. 23, comma 4, del d.lgs. n. 58/98 (TUF), con particolare riguardo alla nozione di "prodotto finanziario" e di "componenti di prodotti finanziari" (c.d. prodotti "misti"). Per tale aspetto le disposizioni richiamano i criteri contenuti nella nuova disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, in via di emanazione. Al fine di precisare in modo chiaro quali controversie possono essere sottoposte all'ABF e quali alla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob è inoltre prevista la stipula di un protocollo di intesa; in quell'ambito potranno inoltre essere regolati gli aspetti operativi della collaborazione tra i due sistemi stragiudiziali in modo da assicurare che i clienti, in caso di inesatta individuazione del sistema di risoluzione stragiudiziale applicabile alla propria controversia, vengano indirizzati al sistema competente. Informazioni sulle controversie che possono essere sottoposte all'ABF (e sull'esistenza di altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale nelle materie affini) saranno pubblicate sul sito internet dell'ABF, che prevederà anche un percorso guidato per l'utenza volto ad agevolare l'individuazione dei casi in cui può essere adito l'ABF.
	Viene suggerito di rivedere la previsione che permette di sottoporre all'ABF controversie di <u>valore indeterminabile o comunque non superiore a 100.000 euro</u> . Ove sia previsto un limite di valore, l'indeterminabilità dello stesso deve considerarsi eccedente il limite massimo (art. 9 c.p.c.). Si propone: in via principale, di eliminare il limite di valore, non previsto dalla legge (avv. prof. Luiso; avv. Griscioli); in via subordinata, di eliminare il richiamo al valore indeterminabile (avv. prof. Luiso).	In aderenza a quanto previsto dalla delibera del CICR del 29 luglio 2008 (art. 2, comma 4), le disposizioni sono state modificate per chiarire - eliminando ogni riferimento all'"indeterminabilità" del valore - che le controversie soggette alla cognizione dell'organo decidente possono avere ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto a cui si riferiscono; in questi casi, infatti, l'ABF non si pronuncia sulla spettanza o meno al ricorrente di somme di denaro o altri beni economicamente quantificabili, ma valuta il comportamento dell'intermediario per stabilire, ad esempio, se esso abbia adempiuto agli obblighi di trasparenza nei confronti del

Disposizioni (rif.)**Commenti****Considerazioni**

Anche altri criticano il riferimento all'indeterminabilità perché in grado di generare errori in merito all'effettivo limite di valore delle controversie sottoponibili all'ABF e - al fine di attribuire competenza all'ABF anche per le controversie implicanti obblighi di fare, come tali indeterminabili quanto a contenuto economico - propongono di modificare il primo periodo del secondo capoverso come segue:

- *“Possono essere sottoposte ai sistemi stragiudiziali le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi, facoltà; **se l'oggetto della controversia ha contenuto economico, questo non deve essere superiore a 100.000 euro**”* (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 4 s.); oppure

- *“Possono essere sottoposte ai sistemi stragiudiziali le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi, facoltà; **se l'oggetto della controversia è economicamente determinabile, non deve essere superiore a 100.000 euro**”* (ABI, p. 3).

Altri ancora ritengono preferibile precisare che, anche laddove il valore sia di difficile determinazione, dovrebbe comunque essere presumibilmente non superiore alla soglia di 100.000 euro (Assonime, p. 2).

E' stato chiesto inoltre di specificare se il limite si riferisce al singolo caso del ricorrente oppure all'ammontare del debito che potrebbe sorgere a seguito della controversia in capo all'intermediario per effetto dell'estensione ad altri sottoscrittori (sig. Gallina).

Viene chiesto di chiarire (alla fine del terzo capoverso) che tra le questioni relative ai beni materiali o ai servizi

cliente. Quando invece il ricorrente avanza una pretesa avente ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, è necessario che l'importo richiesto dal cliente nel ricorso non superi i 100.000 euro.

Il limite di valore è chiaramente riferito all'importo richiesto dal singolo ricorrente e non si estende alle possibili ulteriori conseguenze economiche che l'intermediario potrebbe subire a seguito di iniziative intraprese nei confronti di altri clienti.

Il suggerimento è stato accolto con la modifica del terzo capoverso del par. 4.

Disposizioni (rif.)**Commenti****Considerazioni**

diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra cliente e intermediario che sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente rientrano anche le seguenti:

- ***"(...quelle riguardanti contestazioni di natura commerciale fra fornitore e debitore della fornitura connessa ai crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di factoring)."*** (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 5).

Viene chiesto di chiarire se in mancanza di preventivo ricorso all'ADR si possa fare ricorso ad altri strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie (B).

Viene chiesto di considerare l'opportunità di fornire i collegi di un potere sanzionatorio che verrebbe attivato in caso di comportamento illegittimo o scorretto nei confronti dei clienti, che non abbia causato in modo immediato e diretto danni pecuniariamente valutabili (avv. Sangiorgio).

L'accesso ad altri strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie è possibile indipendentemente dal ricorso all'ABF; non spetterebbe comunque a queste disposizioni incidere sulla disciplina di altri sistemi di ADR. Le disposizioni regolano invece espressamente il caso in cui altre procedure di soluzione stragiudiziale delle controversie (arbitrato, conciliazione prevista da norme di legge) siano attivate prima o contemporaneamente alla presentazione del ricorso all'ABF (cfr. sez. I, par. 4 e sez. VI, par. 3).

La norma di legge sulla quale si fonda l'istituzione dell'ABF (art. 128-bis TUB) non prevede l'applicazione di sanzioni amministrative a fronte dell'inadempimento da parte degli intermediari alle decisioni dell'organo giudicante. Ciò posto, la delibera del CICR ha previsto - come conseguenza di un'accertata violazione della pronuncia da parte dell'intermediario - la possibilità per la Banca d'Italia di adottare misure reputazionali consistenti nella pubblicità dell'inadempimento. Il collegio, oltre a dichiarare la spettanza al ricorrente di somme di denaro, può anche condannare l'intermediario a tenere un comportamento specifico e, ove lo ritenga opportuno alla luce della condotta da questi tenuta, inserire nella decisione indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti (cfr. sez. VI, par. 5).

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Adesione ai sistemi (cfr. sez. II)	<p>Al fine di evitare difficoltà di accertamento e duplicazioni nelle informazioni relative alle adesioni, viene suggerito di prevedere un'unica <u>modalità di adesione</u> al sistema da parte degli intermediari aderenti alle associazioni. Viene quindi proposto di eliminare dal secondo capoverso, primo alinea, il seguente periodo: <i>“l'intermediario aderente alle associazioni può comunicare l'adesione ai sistemi stragiudiziali anche direttamente alla Banca d'Italia”</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 5).</p> <p>Per gli intermediari non aderenti ad associazioni viene chiesto di esplicitare l'obbligo di <u>corrispondere l'importo dovuto</u> per sostenere le spese relative ai componenti designati dall'associazione di riferimento. Viene quindi proposto di modificare il secondo capoverso, secondo alinea, come segue:</p> <p><i>- “gli intermediari non aderenti alle associazioni di cui al precedente alinea comunicano alla Banca d'Italia la propria adesione nonché l'associazione degli intermediari alla quale fare riferimento sia per l'individuazione del componente dell'organo decidente, sia per il conseguente versamento del contributo; a tal fine l'intermediario manifesta l'impegno a corrispondere a detta associazione l'importo dovuto per sostenere i costi del sistema stragiudiziale (cfr. sezione V, paragrafo 1)”</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 5).</p>	<p>La proposta è accolta.</p> <p>La previsione è stata riformulata specificando che la comunicazione alla Banca d'Italia da parte degli intermediari non aderenti ad associazioni ha ad oggetto non già il componente dell'organo decidente di riferimento ma - più propriamente - l'associazione degli intermediari alla quale fare riferimento sia per l'individuazione del componente dell'organo decidente sia per il versamento del contributo.</p> <p>Non si è ritenuto, invece, di precisare l'obbligo dell'intermediario di manifestare il proprio impegno a corrispondere all'associazione l'importo dovuto poiché l'obbligo di versamento del contributo è già previsto espressamente dalla sez. V, par. 1. Inoltre, la violazione di questo obbligo rientra fra i casi di mancata cooperazione dell'intermediario al funzionamento della procedura, che possono dare luogo all'applicazione delle misure previste dalla sez. VI, par. 5.</p>

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Articolazione territoriale (cfr. sez. III, par. 1)	L'articolazione in tre sedi di conciliazione viene ritenuta insufficiente per portare la "conciliazione" nel sistema del mondo bancario; <u>più in generale</u> , il procedimento davanti all'ABF assumerà i connotati di un "processo" scritto con due rischi principali: <i>i)</i> disincentivo per molti clienti, che verrebbero costretti a fare ricorso a un professionista per rappresentare adeguatamente le proprie ragioni; <i>ii)</i> impunità degli intermediari a fronte di comportamenti scorretti generalizzati, sebbene di importo contenuto. Viene quindi ritenuto preferibile, piuttosto che l'istituzione dell'ABF, il ricorso alle procedure conciliative in essere presso le Camere di Commercio istituite in ogni capoluogo di provincia (sig. Paladini).	L'ABF è un sistema di soluzione stragiudiziale delle controversie che non ha natura conciliativa, in quanto, a differenza della conciliazione, non mira al raggiungimento di un accordo (transazione) tra le parti sulla base di un'eventuale proposta formulata dal terzo ("conciliatore"); si tratta, invece, di un organismo imparziale il cui compito è quello di assumere una decisione comunque inidonea a sostituirsi a quella dell'autorità giudiziaria (alla quale le parti restano sempre libere di ricorrere). In assenza di specifici poteri istruttori attribuiti dalla legge all'organo decidente, quest'ultimo non può che pronunciarsi sulla base degli atti e dei documenti (scritti) prodotti dalle parti; se è vero, pertanto, che l'assistenza di un professionista può indubbiamente agevolare il cliente nel rendere più efficace la rappresentazione delle proprie ragioni, questa assistenza non è richiesta (il che consente di risparmiare i costi necessariamente connessi al patrocinio in giudizio) e verosimilmente spesso non sarà necessaria per controversie di ridotto valore economico e data l'assistenza tecnica che potrà essere fornita dalle associazioni della clientela; l'esigenza di rivolgersi ad un professionista è inoltre ulteriormente attenuata dalle modalità – semplici – con cui il cliente può ricorrere all'ABF. Più in generale, il sistema è stato disegnato per essere di agevole accesso per la clientela ed economico, anche per risolvere quelle controversie che – proprio perché di ammontare contenuto – non sarebbe economicamente conveniente per il cliente portare di fronte alla giustizia ordinaria; la qualità delle decisioni dell'ABF (e, conseguentemente, l'incentivo per gli intermediari a tenere comportamenti corretti con la clientela anche retail) è presidiata dai requisiti di professionalità, imparzialità, esperienza e dall'impegno attivo e costante richiesti ai componenti dei collegi, nonché dall'attività di organizzazione e istruttoria svolta dalle segreterie tecniche a supporto dell'attività decisionale dei collegi.

Disposizioni (rif.)**Commenti****Considerazioni**

Viene chiesto di precisare la definizione di domicilio del cliente, quale criterio per determinare la competenza territoriale dei collegi, specificando se si intenda far riferimento alla nozione di domicilio di cui all'art. 43 cod. civ. - avuto riguardo al momento del ricorso o al momento dell'operazione - oppure al domicilio eletto ai sensi dell'art. 47 cod. civ. (Deutsche Bank).

Per quanto riguarda l'articolazione dell'organo decidente in tre collegi territoriali si osserva che l'esigenza di prossimità dell'ABF alla clientela è realizzata comunque, considerato che i ricorsi potranno essere trasmessi o presentati, oltre che direttamente alle segreterie tecniche, anche presso tutte le Filiali della Banca d'Italia.

Con riferimento infine alle procedure conciliative in essere presso le Camere di commercio, si rileva che nulla impedisce ai clienti degli intermediari di ricorrervi.

Le disposizioni sono state integrate per chiarire (par. 1, ultimo alinea) che per "domicilio del cliente" si considera quello dichiarato nel ricorso.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Nomina e composizione dell'organo decidente (cfr. sez. III, par. 2)	<p>Per quanto concerne la <u>composizione</u> dell'organo decidente, alcuni chiedono che esso sia formato nel modo seguente: presidente scelto dalla Banca d'Italia; due membri designati dalle associazioni degli intermediari; due membri designati dalle associazioni rappresentative dei clienti (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti). Altri, invece, propongono la seguente composizione: presidente designato dall'organismo di rappresentanza degli avvocati; due membri scelti dalla Banca d'Italia; uno designato dalle associazioni rappresentative degli intermediari; uno designato dalle associazioni rappresentative dei clienti (Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana, p. 3).</p>	<p>Si rammenta che la composizione dell'organo decidente e i soggetti competenti per le relative designazioni sono stati definiti dalla deliberazione del CICR del 29 luglio 2008 (alla quale le disposizioni della Banca d'Italia devono dare applicazione). In particolare, la previsione secondo cui in seno a ciascun collegio è presente un solo componente espresso dagli intermediari e uno espresso dai clienti - con l'assegnazione alla Banca d'Italia del compito di designare il Presidente e gli altri due membri - risponde al fondamentale criterio di imparzialità dell'organo decidente fissato dalla legge: affidare la scelta della maggioranza dei componenti all'Autorità pubblica di Vigilanza consente infatti di assicurare che l'organo stesso non sia sede di conflitto tra interessi contrapposti, ma arbitro equidistante a garanzia di un giudizio indipendente nei confronti di entrambe le parti della controversia.</p>
	<p>Considerato che le associazioni rappresentative dei clienti designeranno due membri (uno per i consumatori e uno per le altre categorie di clienti), che si alterneranno in seno a ciascun collegio a seconda del cliente coinvolto nel singolo ricorso, viene richiesto di applicare il medesimo criterio anche ai componenti designati dagli intermediari (c.d. "geometria variabile"), anche al fine di assicurare una maggiore specializzazione dei membri del collegio e, conseguentemente, un più elevato livello qualitativo delle decisioni. Viene quindi proposto di inserire nelle disposizioni il seguente periodo:</p> <p><i>- "Le associazioni degli intermediari possono designare due componenti per ciascun collegio, i quali si alternano in funzione della categoria di appartenenza del cliente che ha presentato il ricorso (consumatore o</i></p>	<p>La delibera del CICR rimette alle disposizioni della Banca d'Italia la determinazione della composizione dell'organo decidente, che può variare "in funzione della tipologia dell'intermediario interessato, dell'oggetto della controversia ovvero della categoria di appartenenza del cliente che ha presentato il ricorso". Tenuto conto della necessità di contemperare le esigenze di rappresentatività dei componenti dell'organo decidente con quelle di efficienza e di economicità della procedura, le disposizioni prevedono che alle riunioni del collegio siano convocati i componenti adeguati "alla tipologia delle parti" coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione (cfr. sez. II, par. 4). Le norme del CICR prefigurano la designazione di due membri da parte delle associazioni della clientela appunto al fine di assicurare una rappresentanza diversificata dei consumatori rispetto alle altre categorie di clienti; la regola sulla composizione variabile del collegio implica che alle riunioni si alternino il</p>

Disposizioni (rif.)**Commenti****Considerazioni**

professionista/ imprenditore)” (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 1 s.).

membro espresso dal CNCU con quello espresso dalle associazioni della clientela diversa dai consumatori. La regola dell'alternanza non è prevista invece per i componenti designati dagli intermediari. Tuttavia, non potendosi escludere la presenza tra i componenti espressione degli intermediari di specifiche professionalità il cui apporto appaia in grado di assicurare un miglioramento qualitativo delle decisioni dell'ABF, alla luce dell'osservazione pervenuta, le disposizioni sono state modificate introducendo la possibilità per la Banca d'Italia - qualora un organismo associativo degli intermediari dimostri la sussistenza di particolari esigenze di specializzazione e di rappresentatività dei componenti e a condizione che ciò non pregiudichi le richiamate istanze di economicità e di efficienza della procedura - di consentire alle associazioni degli intermediari di designare più componenti dell'organo decidente, destinati ad alternarsi in seno al collegio secondo modalità analoghe a quelle menzionate per i membri espressione della clientela. Questa possibilità è comunque da considerarsi eccezionale; in una nota al testo delle disposizioni viene specificato l'esempio in cui vi sia un solo organismo associativo riconosciuto: in questo caso la Banca d'Italia può accogliere la richiesta dell'organismo stesso di designare due componenti per ciascun collegio, che si alternino in funzione della categoria di appartenenza del cliente che ha presentato il ricorso (consumatore o professionista/imprenditore).

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
<p>Requisiti (cfr. sez. III, par. 3)</p>	<p>Con riferimento ai <u>requisiti di esperienza e professionalità</u> dei componenti dell'organo decidente, al fine di rendere i criteri per la designazione più oggettivi e meno discrezionali, viene proposto di eliminare alla fine del secondo capoverso il seguente inciso: <i>“ovvero altri soggetti in possesso di una significativa e comprovata competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori”</i> (Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana, p. 3).</p>	<p>Il riferimento, in via residuale, alla possibilità di designare componenti non compresi nelle categorie professionali specificamente elencate (docenti universitari, professionisti con anzianità di iscrizione all'albo di almeno 12 anni, magistrati in quiescenza) risponde all'esigenza di tener conto di situazioni in cui siano comunque presenti significative e comprovate competenze nelle materie di interesse dell'ABF. Al fine di meglio precisare i criteri da seguire per le designazioni dei membri, le disposizioni sono state comunque integrate con alcuni criteri che dovranno essere presi in considerazione.</p>
	<p>I <u>requisiti di onorabilità</u> non vengono ritenuti sufficientemente rigorosi. Viene proposto di razionalizzare i primi tre requisiti, perché appaiono parzialmente sovrapposti e di dare comunque rilievo alle condanne anche non definitive per i reati indicati. Viene inoltre segnalata l'opportunità che Banca d'Italia e Consob armonizzino i requisiti di onorabilità previsti per i componenti i rispettivi sistemi di risoluzione stragiudiziale (sig. Gallina). Altri, in una prospettiva analoga, propongono di modificare il terzo capoverso, inserendo all'inizio l'inciso <i>“Salvo che non sia intervenuta riabilitazione”</i> ed eliminando il secondo alinea (<i>“abbiano riportato condanne definitive per altri delitti non colposi o a pena detentiva, anche per contravvenzione”</i>) (Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana, p. 8).</p>	<p>I requisiti di onorabilità (ripresi in parte da quelli stabiliti dal D.M. n. 222 del 2.7.2004 per i conciliatori iscritti nel registro previsto ai sensi della riforma del diritto societario, in parte da quelli fissati dal D.M. n. 161 del 18.3.98 con riguardo agli esponenti aziendali delle banche) si ritengono idonei ad assicurare le finalità previste dalla disciplina. Per i reati attinenti all'attività finanziaria era già prevista la rilevanza delle condanne non definitive; al fine di rendere più rigoroso il limite derivante da tali condanne, le disposizioni sono state modificate estendendo il divieto di nomina anche a condanne che non implicano pene detentive. Con riferimento alla riabilitazione, si ritiene che l'inciso proposto sia superfluo, dal momento che essa esplica i suoi effetti indipendentemente dall'eventuale richiamo normativo. Per quanto attiene all'armonizzazione dei requisiti di onorabilità dei componenti dell'ABF rispetto a quelli stabiliti dalla Consob nel disciplinare le procedure di conciliazione e arbitrato in materia di servizi di investimento, si segnala che i due sistemi stragiudiziali hanno diversa natura e ciò giustifica la previsione di discipline differenti; si rammenta, d'altro canto, che lo stesso regolamento Consob n. 16763/2008 prevede a sua volta requisiti di onorabilità differenziati per i conciliatori e per gli arbitri.</p>

Disposizioni (rif.)**Commenti****Considerazioni**

Viene suggerito di ricomprendere tra le cause che compromettono l'indipendenza anche lo svolgimento di incarichi a titolo gratuito; viene quindi proposto di inserire nell'ultimo capoverso il richiamo agli ***"incarichi anche a titolo gratuito"***; a fini redazionali, poi, si propone di eliminare l'aggettivo *"sociali"* riferito a *"cariche"* (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 6).

La *ratio* della previsione relativa all'incompatibilità di coloro che abbiano svolto attività di lavoro subordinato ovvero autonomo con carattere di collaborazione coordinata e continuativa presso intermediari (banche e finanziarie) e relative associazioni risiede nella constatazione che solo un incardinamento stabile e "istituzionalizzato" presso tali soggetti costituisca un vincolo tale da menomare in radice l'indipendenza del potenziale componente. Viceversa, incarichi occasionali o non continuativi - indipendentemente dalla loro natura gratuita o retribuita - sono al più suscettibili di dar luogo a situazioni di conflitto di interessi rispetto alle parti di singole controversie, determinando un conseguente obbligo di astensione da parte dei membri del collegio coinvolti (cfr. *sez. III, par. 4, terzo alinea e nota 1*).
Va rilevato, infine, che la precisazione *"sociali"* riferita alle *"cariche"* chiarisce che deve trattarsi di esponenti societari (presso gli intermediari) o titolari di cariche associative (presso gli organismi di categoria).

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
<p>Funzionamento dell'organo decidente (cfr. sez. III, par. 4)</p>	<p>Viene chiesto di:</p> <p>a) estendere ai casi di astensione la previsione della comunicazione alla segreteria tecnica dell'<u>impedimento</u> alla partecipazione a una riunione;</p> <p>b) fissare un <u>termine</u> entro il quale il componente effettivo deve comunicare l'eventuale assenza alla riunione (avv. Sangiorgio).</p>	<p>Nei casi di astensione dei componenti del collegio che si trovino in situazioni di conflitto di interessi, le disposizioni già prevedono un obbligo di comunicare senza ritardo tale situazione alla segreteria tecnica, ai fini della convocazione dei relativi supplenti. La precisazione che la comunicazione di assenza alla riunione deve avvenire "senza ritardo" è stata inserita, parallelamente, anche per le situazioni di impedimento da parte dei componenti effettivi. Non si è ritenuto opportuno fissare un termine preciso: gli aspetti di dettaglio relativi all'operatività del collegio e della segreteria tecnica saranno disciplinati da un regolamento interno.</p>
	<p>Viene osservato che il <u>codice deontologico</u> dei componenti l'organo decidente potrebbe sovrapporsi alle norme deontologiche professionali. Si propone pertanto di modificare l'ultimo capoverso come segue:</p> <p>- <i>"Nel loro operato i membri del collegio si impegnano al rispetto di un codice deontologico elaborato dalla Banca d'Italia d'intesa con il Consiglio Nazionale Forense"</i> (Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana, p. 3).</p>	<p>I componenti l'organo decidente possono essere nominati anche tra professionisti iscritti in albi diversi da quello degli avvocati (ad es. commercialisti, revisori o notai) o tra soggetti non iscritti ad alcun albo. Ai fini della redazione del codice deontologico dell'ABF la Banca d'Italia ha preso comunque in considerazione sia il codice deontologico degli avvocati sia quello dei magistrati, in ragione del tipo di funzione (decisione di controversie) che viene svolta dal collegio.</p>

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Organizzazione e funzioni della segreteria tecnica (cfr. sez. IV, par. 1)	Viene suggerito di specificare che: a) l' <u>assistenza</u> della segreteria tecnica alle riunioni del collegio viene assicurata dal capo della segreteria o da chi ne fa le veci, in quanto chi assiste alla riunione ha il delicato compito di redigere il verbale, sottoscriverlo e sottoporlo alla firma del presidente; b) che il capo della segreteria tecnica illustra al collegio la relazione predisposta dalla segreteria e che quest'ultima contiene anche una proposta e una bozza di decisione (avv. Sangiorgio).	Come si è già osservato - una volta fissati nelle disposizioni i compiti e i poteri della segreteria tecnica - il dettaglio delle regole di funzionamento della segreteria stessa saranno demandati a una disciplina interna di carattere organizzativo. In questa prospettiva, è stata eliminata dalle disposizioni la previsione secondo cui la segreteria tecnica sottoscrive il verbale e lo sottopone al Presidente per la sottoscrizione. Non si ritiene di accogliere il suggerimento di prevedere che la segreteria tecnica predisponga anche una proposta e una bozza di decisione, in quanto si ritiene che il collegio debba conservare piena autonomia nella propria attività decisionale.
	Viene rilevato che alla segreteria tecnica vengono attribuite <u>funzioni</u> che non trovano riscontro nelle delibera CICR (avv. prof. Luiso).	L'art. 7, comma 1, della delibera del CICR rimette alle disposizioni della Banca d'Italia l'individuazione di caratteristiche e compiti della segreteria tecnica.
	Viene osservato che alcune cause di <u>irricevibilità</u> del ricorso potrebbero più opportunamente portare alla sanatoria del ricorso (es. mancato pagamento del contributo alle spese della procedura) (avv. prof. Luiso).	In considerazione dell'opportunità di consentire ipotesi di sanatoria delle irregolarità formali riscontrate, le disposizioni sono state modificate per chiarire (cfr. par. 1, nota 3) che nei casi di mancato versamento del contributo di 20 euro o di ricorsi presentati senza utilizzare l'apposita modulistica oppure privi di firma, la segreteria tecnica - nel darne comunicazione alle parti - indica le modalità e i termini nei quali è possibile procedere alla regolarizzazione del ricorso.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Struttura centrale di coordinamento (cfr. sez. IV, par. 2)	Con riferimento all' <u>archivio elettronico delle decisioni</u> , viene proposto, per una maggiore completezza del servizio offerto (in grado di dare una panoramica anche degli orientamenti giurisprudenziali relativi alle questioni decise), di inserire alla fine del secondo capoverso il seguente periodo: - <i>“Su iniziativa delle parti l’archivio deve dare notizia delle eventuali successive pronunce dell’Autorità Giudiziaria ordinaria in merito alle questioni decise”</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 6).	L’archivio elettronico ha l’esclusiva funzione di rendere consultabili pubblicamente le decisioni dell’ABF e di diffondere gli orientamenti seguiti dall’organo decidente; esso non costituisce una banca dati delle decisioni giurisprudenziali sulle materie trattate dai collegi. Oltre alle complessità tecniche che l’inserimento di una simile funzionalità comporterebbe, va considerato che l’impegno a registrare le pronunce dell’autorità giudiziaria successive - specie ove rimesso all’iniziativa delle parti - non garantirebbe la completezza dei riferimenti sulla questione e potrebbe risultare, pertanto, poco utile o addirittura fuorviante (in caso di successivi mutamenti di orientamento o di contrasti giurisprudenziali).
Compensi ai componenti dell’organo decidente (cfr. sez. V, par. 1)	Per quanto concerne il <u>contributo</u> a carico degli intermediari per il compenso dei <u>membri designati</u> dall’associazione di riferimento, viene chiesto - in linea con la modifica proposta per la sezione II - di modificare la formulazione dell’ultimo periodo dell’ultimo capoverso come segue: - <i>“L’importo viene determinato dall’associazione al termine di ciascun anno solare in base al costo complessivo relativo ai componenti da essa designati, ripartito per il numero totale degli intermediari associati e di quelli che – non associati – a detta associazione hanno fatto riferimento”</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 6).	Per ragioni di chiarezza si ritiene opportuno accogliere, con alcune differenze formali, la proposta di riformulazione relativa alla ripartizione dell’importo tra gli intermediari aderenti alle associazioni e quelli che a dette associazioni hanno fatto riferimento in sede di adesione all’ABF.
	Allo scopo di fronteggiare eventuali inadempienze nel pagamento di tale contributo (che ai fini della pubblicità dell’inadempimento – sez. VI, par. 5 – è considerato come mancata cooperazione al funzionamento del sistema), si propone di inserire alla fine del paragrafo il	E’ stata, inoltre, inserita la previsione secondo cui l’associazione degli intermediari comunica alla segreteria tecnica gli intermediari che non hanno versato il contributo relativo ai componenti da essa designati, ai fini dell’adozione dei provvedimenti previsti nella sezione VI, paragrafo 5. Considerato,

Disposizioni (rif.)**Commenti**

seguito capoverso:
- ***“L’associazione degli intermediari comunica alla Banca d’Italia gli intermediari che non hanno versato il contributo relativo ai componenti da essa designati”***
(Conciliatore Bancario Finanziario, p. 7).

Considerazioni

infatti, che il contributo relativo ai componenti rappresentativi degli intermediari viene pagato direttamente all’associazione che li ha designati, l’istituzione di un apposito flusso informativo dalle associazioni alla segreteria tecnica appare necessaria per garantire a quest’ultima la conoscenza di eventuali inadempienze all’obbligo in esame.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Contributo alle spese della procedura (cfr. sez. V, par. 2)	<p>In tema di <u>contributo spese a carico degli intermediari</u>, viene chiesto di espungere la previsione della lett. b) secondo la quale il collegio, nel caso in cui accolga in tutto o in parte il ricorso, stabilisce che l'intermediario versi <i>"un importo pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura"</i>. La previsione: <i>i)</i> contrasterebbe con il principio di economicità della procedura fissato dall'art. 128-bis TUB; <i>ii)</i> costituirebbe una pena privata, avente natura afflittiva, ammissibile invece solo in presenza di un inadempimento contrattuale (se si trattasse propriamente di "spese di procedura", esse dovrebbero essere corrisposte a prescindere dall'esito del giudizio ed anche dal ricorrente); <i>iii)</i> violerebbe il principio costituzionale di parità di trattamento, imponendo ad una sola delle parti di contribuire al costo della procedura e anche nell'ipotesi in cui il ricorso sia accolto solo in parte (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 7 s.; ABI, p. 4).</p> <p>Per evitare il rischio del proliferare di ricorsi meramente strumentali o temerari, viene proposto di inserire una disposizione che ricalchi quanto previsto dall'art. 96 c.p.c. sulla c.d. <u>lite temeraria</u> (ABI, p. 4).</p>	<p>La previsione di un contributo alle spese della procedura posto a carico dell'intermediario in tutto o in parte soccombente è volta a riequilibrare il parallelo obbligo gravante sul cliente il cui ricorso non sia stato accolto e può contribuire a scoraggiare ripetuti comportamenti scorretti da parte dell'intermediario.</p> <p>Sulle argomentazioni fornite a supporto della richiesta di eliminare la previsione si osserva: <i>i)</i> un contributo di 200 euro non si pone in contrasto con il principio di "economicità" della procedura, considerata la capacità patrimoniale degli intermediari anche di piccole dimensioni; inoltre, tale importo coprirebbe solo una minima parte dei costi effettivi della procedura sostenuti dalla Banca d'Italia; <i>ii)</i> il riferimento alla pena privata non appare appropriato, atteso che si tratta invece di un contributo alle spese per un servizio del quale l'intermediario ha usufruito e che - dato l'obbligo di legge di aderire ai sistemi stragiudiziali (art. 128-bis TUB) - gli intermediari potrebbero in ipotesi essere chiamati a sostenere integralmente; <i>iii)</i> il principio di uguaglianza costituzionalmente sancito presuppone che situazioni differenti siano trattate in maniera diversa; nel caso di specie risulta palese la disparità di potere economico e negoziale che intercorre tra i clienti e gli intermediari; il riequilibrio di detta disparità costituisce il fondamento di numerose disposizioni di legge a tutela della clientela.</p> <p>Le regole del c.p.c. in materia di lite temeraria si ricollegano alla disciplina della condanna alle spese processuali, che non trova riscontro nel sistema delineato dalla delibera del CICR, nel quale l'organo decidente non può condannare la parte soccombente al rimborso delle spese e degli onorari di difesa a favore dell'altra parte, ma solo rigettare o accogliere, in tutto o in parte, il ricorso. Più specificamente, l'art. 96 c.p.c. è pensato per un sistema nel quale la parte è assistita da un difensore; il ricorso all'ABF, invece,</p>

Disposizioni (rif.)**Commenti****Considerazioni**

Viene chiesto di aggiungere che la Banca d'Italia può rivedere l'importo di 20 euro per contributo alle spese della procedura solo "***previo parere favorevole dei clienti***" (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti).

sarà nella maggior parte dei casi presentato personalmente dal cliente, il quale potrebbe non avere conoscenze idonee a valutare *ex ante* l'assoluta infondatezza del suo ricorso. Inoltre, presupposto di tale condanna è il comportamento doloso o colposo del cliente, che non può in alcun modo essere conosciuto dall'organo decidente ai fini della valutazione della temerarietà del ricorso.

La formulazione della disposizione riprende quella contenuta nella delibera del CICR (art. 2, comma 10). Resta fermo, per quanto ovvio, che le eventuali future modifiche alla disciplina del CICR e/o alle disposizioni della Banca d'Italia in materia di ABF saranno sottoposte - in conformità a quanto previsto dalla legge - a consultazione pubblica coinvolgendo tutte le categorie di soggetti interessati.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Reclamo preventivo all'intermediario (cfr. sez. VI, par. 1)	Viene proposto di eliminare alla fine del secondo capoverso il seguente inciso: <i>“L’espletamento della fase di reclamo costituisce pertanto condizione preliminare e necessaria per adire i sistemi stragiudiziali”</i> (Organismo Unitario dell’Avvocatura Italiana, p. 3).	La necessità di un preventivo reclamo all’intermediario per poter ricorrere all’ABF è espressamente prevista dall’art. 5 della delibera del CICR e costituisce un aspetto essenziale della logica che ispira la disciplina dell’ABF.
	Alcuni rilievi critici sono mossi nei confronti delle disposizioni sulle <u>procedure interne</u> che gli intermediari devono adottare per la gestione dei reclami. In particolare, vengono rilevate difficoltà operative alle quali gli intermediari - specialmente quelli di piccole dimensioni - andrebbero incontro qualora fossero tenuti ad affidare la funzione di gestione dei reclami a un responsabile e/o a un ufficio indipendenti dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi e alla gestione dei rapporti con i clienti; viene inoltre richiesto di consentire <u>l’affidamento delle funzioni dell’ufficio reclami a strutture esterne</u> (Federazione Nazionale delle BCC).	Sul punto, nel ribadire l’esigenza di evitare situazioni di conflitto di interessi potenzialmente connesse alla commistione tra funzione di gestione dei reclami e uffici aziendali preposti alla commercializzazione dei prodotti, si ritiene accoglibile la proposta di consentire che una medesima struttura organizzativa si occupi sia della gestione dei reclami sia di quella dei rapporti con la clientela (c.d. <i>customer satisfaction</i>); pertanto, di questa osservazione si terrà conto nell’ambito delle disposizioni in materia di trasparenza e correttezza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, di prossima emanazione. Per quanto riguarda la possibilità di esternalizzazione delle funzioni di gestione dei reclami, l’attuale formulazione della norma già consente di affidare l’ufficio reclami a una struttura esterna, purché all’interno dell’azienda sia comunque individuato un soggetto responsabile; ciò, in conformità al principio generale secondo cui l’intermediario può affidare a terzi determinati compiti o attività ma non spogliarsi integralmente della responsabilità di controllare che le funzioni esternalizzate siano adeguatamente gestite.
	Viene inoltre osservato che <u>l’aggiornamento</u> del personale addetto alla gestione dei reclami in merito agli orientamenti seguiti dall’organo decidente rientra nell’ordinaria diligenza professionale e nell’interesse dello stesso intermediario; si chiede, quindi, di eliminare il primo alinea del terzo capoverso (<i>“si mantenga</i>	Per quanto attiene all’obbligo di aggiornamento degli uffici reclami sugli orientamenti dell’organo decidente, si ritiene opportuno precisare che, sebbene il dovere di aggiornamento rientri nella diligenza professionale del personale, la previsione normativa opera sul piano dei requisiti organizzativi, chiedendo che l’intermediario adotti procedure interne adeguate ad

Disposizioni (rif.)**Commenti****Considerazioni**

costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato su internet ai sensi della sezione IV, paragrafo 2") (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 8; ABI, p. 5).

Infine, viene richiesto di specificare il principio di non vincolatività del precedente "giurisprudenziale" e proposto, pertanto, di modificare il terzo capoverso secondo le seguenti formulazioni:

- *"Le procedure interne adottate dall'intermediario assicurano, inoltre, che l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami valuti i reclami pervenuti **anche alla luce degli orientamenti seguiti dall'organo decidente**, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e tenendo conto delle soluzioni adottate in tali casi **senza considerarli vincolanti**"* (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 8); oppure

- *"(...) valuti i reclami pervenuti **anche tenendo conto degli orientamenti espressi dall'organo decidente pubblicate su internet ai sensi della sezione IV, paragrafo 2**, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi **e tenendo conto delle soluzioni adottate in tali casi**"* (ABI, p. 5).

Viene lamentato che il termine di 30 giorni per rispondere al reclamo è troppo ristretto (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 2; Deutsche Bank); termini più lunghi sono stabiliti dalle discipline della Consob in materia di servizi di investimento (90 gg.) e dell'ISVAP in

assicurare che ciò avvenga.

Il richiamo al dovere per gli uffici reclami di tener conto degli orientamenti seguiti dall'organo decidente non implica che gli stessi debbano essere considerati vincolanti. Al fine di chiarire ulteriormente tale aspetto, si è provveduto a riformulare la disposizione sfumandone il contenuto precettivo.

Il termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo è fissato dall'art. 4, comma 3, della delibera del CICR e si ritiene sufficiente per consentire all'intermediario l'acquisizione delle informazioni e della documentazione necessarie.

Non appaiono condivisibili le argomentazioni addotte, come il

Disposizioni (rif.)

Commenti

materia di assicurazioni (45 gg.) (ABI, p. 6).
Pertanto, alcuni propongono di inserire nell'ultimo capoverso delle previsioni finalizzate ad allungare il termine oppure a sospenderne il decorso per necessità istruttorie, secondo le seguenti formulazioni:

- ***“Il predetto termine di 30 giorni è sospeso per 30 giorni nel caso in cui sia necessario acquisire ulteriori elementi essenziali ai fini della risposta al reclamo; in tale ipotesi l’intermediario comunica al cliente le motivazioni della sospensione del termine”***

(Conciliatore Bancario Finanziario, p. 2 s.); oppure

- ***“L’intermediario si pronuncia sul reclamo entro 45 giorni dalla ricezione del medesimo e indica, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l’adempimento. Il predetto termine può essere prorogato per una sola volta e per un periodo massimo di quindici giorni nel caso in cui sia necessario acquisire ulteriori elementi essenziali ai fini della risposta al reclamo; in tale ipotesi l’intermediario comunica tempestivamente al cliente le motivazioni della proroga del termine e la circostanza di volersi avvalere di tale facoltà”*** (ABI, p. 6).

Altri suggeriscono di riconoscere lo stesso termine concesso al Collegio (60 gg.) oppure quello più lungo previsto dal regolamento Consob (90 gg.) (Deutsche Bank).

Viene proposto di inserire il seguente criterio operativo generale riferito a tutti i termini previsti nella procedura:

- ***“Nelle presenti disposizioni il termine ‘giorni’ deve intendersi riferito ai giorni lavorativi”*** (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 2; ABI, p. 3).

Considerazioni

richiamo alle ipotesi di irreperibilità dei documenti in conseguenza di fusioni che hanno interessato l’intermediario: eventuali vicende che attengono all’organizzazione interna dell’intermediario non devono, infatti, incidere sulla sua diligenza nel conservare la documentazione relativa ai rapporti con la clientela e sull’efficienza della sua interlocuzione con i clienti.

L’esigenza di fissare di un termine non troppo lungo, invece, risponde ai fondamentali principi di rapidità ed effettività della tutela, sanciti dall’art. 128-*bis* TUB.

Va, inoltre, considerato che la scadenza del termine di 30 giorni non pregiudica una successiva composizione bonaria della lite: rientra, infatti, nella piena disponibilità del cliente, una volta scaduto il termine, decidere di proporre il ricorso all’ABF oppure, se l’interlocuzione intrapresa con l’intermediario appare avviata a una proficua soluzione, attendere gli sviluppi fino alla scadenza dei 12 mesi dal reclamo (termine fissato dalla disciplina per la presentazione del ricorso).

La proposta di consentire all’intermediario una sospensione o una proroga del termine per richiedere al cliente ulteriori elementi non è stata accolta, in quanto potrebbe prestarsi a manovre dilatorie suscettibili di comprimere, senza apprezzabili ragioni, il tempo a disposizione del cliente per ricorrere all’ABF.

Quanto alla possibilità di considerare i 30 giorni come “lavorativi”, in assenza di una precisazione di questo tenore nella delibera del CICR non sembra potersi introdurre una deroga così peculiare all’ordinaria disciplina civilistica sul computo dei termini.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Termine e modalità di avvio del procedimento (cfr. sez. VI, par. 2)	<p>Si chiede di chiarire se all'ABF si possa ricorrere solo dopo aver presentato <u>regolare reclamo</u> all'intermediario e sia trascorso inutilmente il termine previsto per la dovuta risposta (B).</p> <p>Con riferimento ai soggetti che possono presentare il ricorso, al fine di assicurare il rispetto del diritto di difesa, alcuni chiedono di precisare che il cliente possa essere assistito nella predisposizione e redazione del ricorso anche da un <u>professionista</u> iscritto negli appositi albi (avv. Griscioli). Altri, per le medesime finalità, chiedono che sia prevista la <u>difesa tecnica</u> e che essa sia <u>obbligatoria</u> almeno per le controversie di valore superiore a 3.000 euro. Pertanto, viene proposto di eliminare dal secondo periodo del primo capoverso l'inciso "ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato" ed aggiungere il seguente periodo: - "Il reclamo può essere presentato via internet per tramite di avvocato che lo sottoscriva con firma digitale. Tale modalità è obbligatoria per i ricorsi di valore superiore a € 3.000,00" (Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana, p. 3).</p> <p>Per assicurare il rispetto dei principi in materia di <u>rappresentanza</u>, altri richiedono di modificare il secondo periodo del primo capoverso nel modo seguente: - "Il ricorso può essere presentato, per conto del cliente, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato; in tali casi il ricorso deve essere firmato anche dal cliente o deve contenere una procura" (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 8); oppure</p>	<p>Le disposizioni prevedono esplicitamente che il ricorso può essere presentato dal cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nei termini stabiliti e che la previa presentazione del reclamo all'intermediario costituisce condizione preliminare e necessaria per adire l'ABF.</p> <p>Le disposizioni non escludono la possibilità per il cliente di farsi assistere, oltre che dalla propria associazione di categoria, da un professionista nella predisposizione e redazione del ricorso, né richiedono che il ricorso sia presentato personalmente dal cliente; al contrario, la previsione secondo cui il ricorso può essere presentato per conto del cliente anche <i>"da altro rappresentante a ciò autorizzato"</i> consente ogni forma di rappresentanza legale, volontaria e tecnica del cliente. La previsione di un obbligo di assistenza tecnica, sia pure per le sole controversie di valore superiore a 3.000 euro, si porrebbe invece in contrasto con il fondamentale principio dell'economicità della procedura, sancito dall'art. 128-bis TUB; non sarebbe coerente, inoltre, con la delibera del CICR, che prevede la possibilità per il cliente di presentare il ricorso <i>"direttamente"</i> (art. 5, comma 1). Non si ritiene che tale disciplina comporti alcun pregiudizio del diritto di difesa del cliente, sia per quanto detto sulla possibilità di assistenza da parte di associazioni e professionisti sia perché è sempre fatta salva la possibilità di adire l'autorità giudiziaria, con la conseguente applicazione della disciplina del c.p.c. in materia di patrocinio. Su questo punto, si vedano anche le osservazioni formulate in risposta al sig. Paladini (cfr. "articolazione territoriale"). La precisazione che il ricorso debba essere sottoscritto dal ricorrente o accompagnato dalla procura appare invece opportuna; le disposizioni sono state quindi integrate in questo senso.</p>

Disposizioni (rif.)

Commenti

Considerazioni

- ***“(…) in tali casi il ricorso essere corredato da procura da questi rilasciata al rappresentante”*** (ABI, p. 7).

Per quanto riguarda le modalità di presentazione del ricorso, viene proposto di precisare nel primo capoverso che l'utilizzo da parte del cliente, per proporre il ricorso, della modulistica predisposta dalla Banca d'Italia sia necessario ***“a pena di irricevibilità”*** dello stesso (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 9).

Altri sottolineano la necessità di indicare i contenuti minimi del ricorso e chiedono di inserire il seguente capoverso:

- ***“Il ricorso deve contenere, a pena di inammissibilità, le generalità complete del ricorrente e del suo difensore, se nominato, corredato dell'indirizzo di posta elettronica in caso di presentazione via internet; l'indicazione dell'intermediario nei cui confronti il reclamo è proposto; la sintetica esposizione dei fatti e degli argomenti di doglianza con le eventuali richieste conclusive, nonché l'allegazione dei documenti a sostegno”*** (Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana, p. 4).

Altri, invece, chiedono di prevedere che nella modulistica che i clienti devono utilizzare per presentare un ricorso venga espressamente indicato – in forma di autocertificazione – che non ci siano pendenze giudiziarie, né un tentativo di conciliazione o una decisione arbitrale pendente (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 9; ABI, p. 3).

Con riferimento al termine massimo per la presentazione del ricorso, alcuni osservano che il termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo

La previsione secondo cui il ricorso deve essere redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF e reperibile presso le Filiali della Banca d'Italia rende superflua la precisazione normativa dei contenuti minimi del ricorso, nonché dell'autocertificazione in ordine alla mancanza di procedimenti giudiziari o arbitrali ovvero di procedure conciliative in corso; ciò, in quanto l'apposito modulo conterrà i campi relativi a tutte le indicazioni necessarie.

Quanto alle conseguenze dell'eventuale presentazione di un ricorso redatto senza utilizzare l'apposita modulistica o privo di firma, si ribadisce (cfr. *supra*) che le disposizioni sono state integrate prevedendo che in questi casi il ricorso è considerato irricevibile, ma la segreteria tecnica - nel darne comunicazione alle parti - indica le modalità e i termini nei quali è possibile procedere alla regolarizzazione.

Si ritiene che il termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo - fissato espressamente dall'art. 5, comma 1, della delibera del CICR - sia un tempo ragionevole per consentire

Disposizioni (rif.)

Commenti

Considerazioni

all'intermediario risulta limitativo e propongono di farlo decorrere:

- dalla data in cui il cliente riceve la risposta al reclamo;
- in caso di ricorso a un organo di conciliazione, dalla data di conclusione della procedura conciliativa (C).

Altri, in diversa prospettiva, chiedono di integrare il termine massimo entro il quale è ammesso il ricorso (attualmente di 12 mesi dalla presentazione del reclamo) con la previsione di un ulteriore limite temporale collegato alla data dell'operazione oggetto della controversia, per evitare la sottoposizione all'ABF di controversie relative ad operazioni troppo risalenti nel tempo (addirittura oltre i termini di prescrizione ordinaria), anche al fine di evitare il rischio di intasamento dell'organo decidente nella prima fase della sua operatività (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 9; ABI, p. 7; Deutsche Bank). Viene quindi proposto di modificare il secondo capoverso come segue:

- *"Il ricorso ai sistemi stragiudiziali previsti dalla presente disciplina non può essere proposto **nel caso in cui: a)** siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; **b) il reclamo si riferisca a questioni verificatesi oltre due anni precedenti il giorno della presentazione dello stesso"** (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 9); oppure*

- *"Il ricorso ai sistemi stragiudiziali previsti dalla presente disciplina non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario **e, in ogni caso, qualora il reclamo sia stato presentato oltre 24 mesi dal verificarsi della questione oggetto del medesimo"** (ABI, p. 7).*

un'adeguata interlocuzione tra l'intermediario e il cliente e l'eventuale esplorazione di strade alternative (es. tentativo di conciliazione). La fissazione di un termine per la presentazione del ricorso ancorato alla presentazione del reclamo e la scelta di non prevedere ipotesi di sospensione del termine stesso rispondono all'esigenza di evitare che costituiscano oggetto di controversia comportamenti troppo lontani nel tempo.

Tenuto conto, peraltro, che detta esigenza potrebbe non essere sempre soddisfatta (qualora, ad esempio, il cliente si risolva a chiedere tutela solo dopo molto tempo dall'operazione) e che appare essenziale all'efficienza e alla funzionalità del sistema prevenirne l'intasamento, specialmente nella fase di avvio, si è ritenuto opportuno stabilire che non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007. (cfr. sez. I, par. 4, quarto alinea).

Disposizioni (rif.)

Commenti

Considerazioni

Al fine di evitare che la comunicazione con la quale il cliente rende noto all'intermediario di aver proposto ricorso all'ABF (momento dal quale decorre il termine di 30 gg. per la presentazione delle controdeduzioni) venga data in forma orale, si propone di modificare il primo periodo del terzo capoverso come segue:

- *"Il cliente che abbia proposto un ricorso ai sensi della presente disciplina deve darne tempestiva comunicazione **per iscritto all'Ufficio Reclami dell'intermediario**"* (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 9); oppure

- *"Il cliente che abbia proposto un ricorso ai sensi della presente disciplina deve **contestualmente darne comunicazione all'intermediario interessato a mezzo posta elettronica certificata in caso di presentazione via internet o negli altri casi a mezzo raccomandata a.r. diretta alla sede legale dell'intermediario medesimo**"* (Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana, p. 4).

Viene inoltre chiesto di precisare le conseguenze derivanti dalla mancata o intempestiva comunicazione all'intermediario, da parte del cliente, della presentazione del ricorso al sistema (Deutsche Bank).

Altri, per garantire la certezza dei termini, ritengono preferibile prevedere che il ricorso prenda data dalla comunicazione all'intermediario fatta dalla segreteria tecnica e propongono le seguenti modifiche dei capoversi primo e terzo, oltre che l'eliminazione della

Tenuto conto della necessità di assicurare certezza al decorso del termine di 30 giorni per la presentazione delle controdeduzioni, nelle disposizioni è stata inserita la precisazione che la comunicazione deve avvenire inviando all'intermediario copia del ricorso con lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

Non appare necessario specificare le conseguenze della mancata comunicazione da parte del cliente all'intermediario; sarà la segreteria tecnica, a fronte di un ricorso pervenuto e in mancanza di comunicazioni dall'intermediario circa l'avvenuta ricezione del ricorso, a intraprendere iniziative per interessare il cliente e sollecitarlo ad effettuare la comunicazione del ricorso all'intermediario, ove omessa.

L'ipotesi di ancorare la data del ricorso alla comunicazione da parte della segreteria tecnica e di far decorrere da tale data il termine per le controdeduzioni dell'intermediario non è in linea con il dettato della delibera del CICR, che inequivocabilmente ricollega la decorrenza di tale ultimo termine alla comunicazione

Disposizioni (rif.)

Commenti

Considerazioni

nota 3:
- **“1. Il cliente (...) può presentare ricorso al sistema stragiudiziale, *dandone tempestiva comunicazione all’intermediario. (...)***
3. Il ricorso prende data dalla comunicazione che ne fa all’intermediario la competente segreteria tecnica..
Entro 30 giorni dalla ricezione di tale comunicazione l’intermediario (...)” (ABI, p. 7).

Al fine di chiarire che il termine di 15 giorni lasciato alle associazioni per trasmettere le controdeduzioni non è ricompreso nel termine di 30 giorni imposto all’intermediario, viene proposto di modificare l’ultimo periodo del terzo capoverso come segue:

- *“Se l’intermediario aderisce a un’associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine di 30 giorni, ~~per il tramite della~~ alla predetta associazione, che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica”* (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 9; ABI, p. 8).

Inoltre, considerato che durante i periodi di ferie l’intermediario potrebbe non disporre di strutture adeguate per la celere trattazione dei reclami e dei ricorsi e che per le giurisdizioni ordinarie e amministrative è prevista la sospensione dei termini processuali dal 1° agosto al 15 settembre di ciascun anno, viene chiesto, al fine di consentire all’intermediario di esercitare appieno il diritto di difesa, di integrare il terzo capoverso con il seguente periodo:
- *“I predetti termini sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.”* (Conciliatore

effettuata dal ricorrente (art. 5, commi 1 e 5); la proposta implicherebbe l’introduzione di un ulteriore adempimento a carico della segreteria tecnica, non previsto dalla scansione temporale e procedurale definita dal CICR. In ogni caso, tenuto conto del richiamato obbligo per il ricorrente di effettuare la comunicazione per iscritto, la previsione non sembra aggiungere nulla in termini di certezza della decorrenza del termine.

Viene accolta la proposta volta a precisare che le controdeduzioni sono trasmesse dall’intermediario all’associazione entro 30 giorni e da quest’ultima alla segreteria tecnica nei successivi 15 giorni, in quanto conforme al dettato dell’art. 5, comma 3, della delibera del CICR.

La richiesta di sospensione feriale dei termini è stata accolta, inserendo nella sezione VII delle disposizioni un nuovo paragrafo 3 che, per ragioni di coerenza e di uniformità, la prevede non soltanto per il termine di 60 giorni fissato per la decisione del collegio (come già indicato nel documento di consultazione), ma la estende a tutti i termini previsti dalle disposizioni.

Disposizioni (rif.)

Commenti

Considerazioni

Bancario Finanziario, p. 3).

Per escludere la possibilità di applicare una sanzione reputazionale all'intermediario in particolari ipotesi nelle quali sia impossibile produrre la documentazione richiesta (ad es. nel caso di irreperibilità della stessa in conseguenza di fusioni), viene proposto di integrare l'ultimo capoverso con il seguente periodo:

“Non è considerata mancata cooperazione l’oggettiva impossibilità di produrre la documentazione richiesta”
(Conciliatore Bancario Finanziario, p. 10; ABI, p. 8).

E' stato proposto di eliminare dal quarto capoverso l'inciso *“le associazioni dei clienti possono, inoltre, fornire assistenza agli aderenti nella redazione del ricorso”* (Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana, p. 4).

La precisazione suggerita non si reputa opportuna, in quanto l'assenza della documentazione dovuta dall'intermediario che renda impossibile una pronuncia sul merito della controversia non determina automaticamente l'applicazione delle misure previste dalle disposizioni, ma viene valutata dall'organo decidente avendo riguardo al complesso dei comportamenti tenuti dall'intermediario e tenendo necessariamente conto anche di eventuali situazioni di impossibilità in cui quest'ultimo versi. In relazione al richiamo esemplificativo dell'irreperibilità conseguente a fusioni che hanno interessato l'intermediario, si osserva nuovamente che eventuali vicende attinenti all'organizzazione interna degli intermediari non devono incidere sulla loro diligenza nel conservare la documentazione relativa ai rapporti con la clientela.

Appare del tutto logico e coerente che le associazioni di categoria, abilitate a presentare il ricorso per conto del cliente, possano anche assisterlo nella redazione del ricorso. La possibilità di rivolgersi a un'associazione, specie per soggetti sprovvisti di un'elevata cultura giuridico-economica, può mostrarsi utile a rafforzare l'accesso alla tutela stragiudiziale e risultare meno costosa del ricorso a un professionista. Ciò risponde all'obiettivo di contemperare il principio di economicità delle procedure con l'altrettanto fondamentale esigenza di promuovere una partecipazione all'ABF ampia ed efficace da parte dei clienti.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Svolgimento della procedura (cfr. sez. VI, par. 3)	Si chiede di chiarire che tutti i <u>termini</u> posti a carico dei collegi hanno <u>natura ordinatoria</u> (avv. Sangiorgio).	La precisazione non si ritiene necessaria, dal momento che in base ai principi generali i termini alla cui scadenza la normativa non ricollega conseguenze specifiche sono da ritenersi ordinatori.
	Si sottolinea che manca l'instaurazione di un <u>contraddittorio tra le parti</u> , in quanto il cliente non riceve le controdeduzioni dell'intermediario e non ha la possibilità di replicare. Si propone di inserire qualche forma di contraddittorio, anche per evitare il rischio che lo strumento non venga utilizzato (avv. prof. Luiso).	Il procedimento dinanzi all'ABF è stato delineato dalla delibera del CICR come una procedura snella e rapida, volta ad ottenere in tempi contenuti una decisione sulla sola base dei documenti raccolti, tenuto conto soprattutto dell'assenza in capo all'organo decidente di poteri istruttori (che avrebbero dovuto trovare un fondamento in norme di legge). Queste caratteristiche rendono distante la procedura dinanzi all'ABF dal processo dinanzi all'autorità giudiziaria e attenuano l'esigenza di un contraddittorio pieno tra le parti. Nondimeno, considerata l'importanza di assicurare al ricorrente la conoscenza delle argomentazioni proposte dalla controparte e ritenuta condivisibile la considerazione secondo cui ciò può contribuire a incentivare l'utilizzo dello strumento stragiudiziale, le disposizioni sono state integrate al fine di prevedere che la segreteria tecnica trasmette copia delle controdeduzioni dell'intermediario al cliente che ne abbia fatto richiesta in sede di ricorso (sez. VI, par. 2, <i>terzultimo alinea</i>); nel caso in cui emergano significative discordanze fattuali tra il ricorso e le controdeduzioni, la segreteria tecnica potrà poi comunque interagire con le parti per chiedere chiarimenti o integrazioni (cfr. sez. IV, par. 1, <i>terzo trattino</i>).
	Per quanto riguarda i <u>rapporti tra i diversi strumenti di risoluzione giudiziale o stragiudiziale</u> delle controversie, viene chiesto di precisare se, in pendenza del procedimento davanti all'ABF, si possa o meno adire altra giurisdizione (B).	I rapporti tra la procedura dinanzi all'ABF e gli altri strumenti di tutela (giudiziale e non) sono espressamente disciplinati dalle disposizioni (par. 3, quarto alinea e ss.). In particolare, vengono regolate le ipotesi in cui nel corso del procedimento venga avviato un tentativo di conciliazione, venga adita l'autorità giudiziaria oppure sia presentata un'istanza di arbitrato.
	Al fine di chiarire che la previsione contenuta nel quinto capoverso si applica solo quando si faccia ricorso all'autorità giudiziaria successivamente alla presentazione del ricorso, e non anche	La precisazione che si chiede di introdurre - inserendo l'inciso " <i>successivamente alla presentazione del ricorso</i> " - benché corretta, si ritiene pleonastica in quanto nel medesimo periodo tale concetto è già esplicitato attraverso l'espressione " <i>nel corso del procedimento</i> " (che riguarda la

Disposizioni (rif.)**Commenti****Considerazioni**

precedentemente (ad es. con atti giudiziari volti al recupero crediti), si chiede di modificarne la formulazione come segue:

- *“Qualora la controversia, **successivamente alla presentazione del ricorso**, sia sottoposta dall’intermediario all’autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, la segreteria tecnica richiede al ricorrente di dichiarare se questi abbia comunque interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi all’organo decidente”* (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 10).

Viene criticata la previsione della possibilità di prosecuzione del procedimento su richiesta del ricorrente quando la controversia viene sottoposta all’autorità giudiziaria o a collegio arbitrale. Tale previsione potrebbe infatti portare alla coesistenza di decisioni sulla medesima controversia in concorso e/o in contrasto tra loro (Deutsche Bank). Viene quindi chiesto che sia stabilita la prevalenza del giudizio ordinario ovvero di quello arbitrale (ABI, p. 9).

sottoposizione della controversia sia all’autorità giudiziaria sia a un giudizio arbitrale).

La previsione della possibilità di prosecuzione del procedimento su richiesta del ricorrente è essenzialmente volta ad evitare che l’intermediario possa sottrarsi alla decisione sul ricorso sottoponendo la controversia all’autorità giudiziaria o a collegio arbitrale. Se è vero che i contenuti delle due decisioni potranno in ipotesi essere diversi, non va peraltro sottaciuto che si tratta di procedure caratterizzate da mezzi istruttori, criteri di giudizio e tempi significativamente differenti; questo potrebbe giustificare la scelta del ricorrente di non arrestare la procedura ma di pervenire comunque a una conclusione della stessa, pur se in pendenza di un procedimento giudiziario o arbitrale; va inoltre considerato che tale ultimo procedimento potrebbe a sua volta estinguersi, lasciando così sprovvisto il ricorrente della possibilità di accedere nuovamente all’ABF per la medesima controversia. Si ritiene, infine, inopportuna una disposizione volta a stabilire la “prevalenza” della decisione giudiziaria/arbitrale rispetto a quella dell’ABF, oltre che per la natura affatto diversa delle stesse, anche perché è la stessa norma di legge (art. 128-bis del TUB) a sancire l’indipendenza dello strumento stragiudiziale rispetto a ogni altro mezzo di tutela previsto dall’ordinamento.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Decisione sul ricorso (cfr. sez. VI, par. 4)	Viene chiesto di precisare se il collegio si debba limitare ad affermare l'esistenza del diritto violato, lasciando alle parti il modo migliore per far cessare la violazione, oppure se possa spingersi fino a condannare l'intermediario a conformarsi alla decisione, prescrivendo un comportamento specifico (<i>dare, facere o non facere</i>), eventualmente con la fissazione di un termine per adempiere (avv. Sangiorgio).	Numerosi passaggi delle disposizioni contribuiscono a chiarire che il collegio non si limita ad affermare l'esistenza del diritto violato, ma può anche condannare l'intermediario a tenere un comportamento specifico (<i>dare, facere o non facere</i>). Si consideri, ad esempio, il limite di valore delle controversie ancorato alla somma "richiesta" dal ricorrente e, soprattutto, l'obbligo per l'intermediario di adempiere alla decisione nel termine fissato dal collegio o in mancanza entro 30 giorni. Le disposizioni precisano altresì che la decisione " <i>può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti</i> ".
	Viene chiesto di eliminare l'ultimo periodo del primo capoverso ai sensi del quale " <i>In particolare, l'organo decidente, anche qualora non accolga il ricorso in tutto o in parte, può segnalare all'intermediario l'opportunità di adottare nei rapporti con il cliente stesso <u>misure conformi a un principio di equità</u></i> ". Non si ritiene, infatti, ammissibile che l'organo giudicante intervenga su scelte gestionali degli intermediari che hanno correttamente operato nel rispetto della legge e suggerisca norme di ordine comportamentale, né si ritiene possibile il riferimento all'equità come criterio di giudizio (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 10; ABI, p. 9).	Per evitare fraintendimenti e tenuto conto delle osservazioni ricevute, la previsione di possibili misure conformi ad equità è stata eliminata. Essa, in ogni caso, non mirava a imporre obblighi che incidono sulla libera determinazione delle scelte gestionali dell'intermediario, ma a fornire indicazioni su possibili standard di comportamento volti a favorire le relazioni con la clientela e ispirate a un principio di equità. Resta fermo che, secondo quanto previsto dalle disposizioni, la controversia va decisa sempre secondo diritto.
	Per fornire la decisione di una <u>forma di <i>exequatur</i></u> , che assicuri la possibilità di una sua esecuzione coattiva diretta, viene proposto di: i) aggiungere il seguente capoverso: - " La decisione deve contenere la sintesi delle posizioni delle parti e i requisiti di cui ai n. 1,2,3,5,6,7,8 dell'art. 823 c.p.c. "; ii) aggiungere il seguente capoverso:	La previsione di un procedimento di omologazione della decisione dell'ABF con provvedimento dell'autorità giudiziaria dovrebbe essere stabilita direttamente dalla legge; così pure la possibilità di impugnazione della decisione davanti alla Corte d'Appello. Per quanto attiene alle precisazioni circa i contenuti della decisione, il richiamo all'art. 823 c.p.c. non appare condivisibile, in quanto riferito ai requisiti del lodo nel c.d. arbitrato rituale; come detto (cfr. <i>supra</i>), il procedimento in esame presenta

Disposizioni (rif.)

Commenti

- ***“La decisione, previo accertamento della regolarità formale, è omologata con decreto del Presidente del Tribunale nel cui circondario ha domicilio, residenza o dimora il cliente, e costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale”;***

iii) modificare il quarto capoverso come segue:

- ***“La decisione del collegio è impugnabile per motivi di merito e legittimità avanti la Corte d'Appello in cui ha domicilio, residenza o dimora il cliente. La Corte può sospendere l'esecutività del lodo nei confronti del cliente per gravi motivi e nei confronti dell'intermediario solo ove la sua esecuzione cagioni un danno irreparabile. La decisione della Corte d'Appello è ricorribile per Cassazione”*** (Organismo Unitario dell'Avvocatura Italiana, p. 4).

Viene segnalata la necessità di assicurare una divisione tra la funzione di vigilanza e quella “paragiurisdizionale”, come è del resto stabilito anche per la Consob dall'art. 4, comma 7, del d.lgs. n. 179/2007; viene quindi proposto di eliminare l'ultimo capoverso in base a quale *“Gli esiti dei ricorsi sono valutati dalla Banca d'Italia per i profili di rilievo che essi possono avere per l'attività di vigilanza”* (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 10).

Considerazioni

natura e caratteristiche diverse da quello arbitrale e la decisione dell'ABF non è idonea a produrre i medesimi effetti che il lodo arbitrale determina nei confronti delle parti, anche ai fini delle impugnazioni. Ne consegue che l'esigenza di un'articolazione precisa del contenuto della decisione dell'ABF non emerge con un'intensità tale da richiedere un'analitica formalizzazione nelle disposizioni, fermo restando che ovviamente, considerata la loro essenzialità per la stessa esplicitazione della decisione, la gran parte delle indicazioni richieste per il lodo sarà effettivamente presente anche nella pronuncia dell'ABF.

La precisazione contenuta nelle disposizioni non implica una commistione tra l'attività dell'ABF e le regole che presiedono all'attività di vigilanza. In base a tali regole, l'Autorità di Vigilanza può assumere iniziative e interventi, condurre accertamenti e, se del caso, avviare procedimenti amministrativi e sanzionatori sulla base della conoscenza che essa abbia dei fatti che possono costituire presupposto di tali misure, indipendentemente dall'origine dell'informazione (che può essere segnalata alla Vigilanza, ad esempio, anche attraverso gli esposti presentati da uno o più clienti dell'intermediario). Pertanto appare naturale che la Banca d'Italia possa utilizzare - quale fonte informativa suscettibile di porre in evidenza indici di anomalia nel comportamento dell'intermediario o una particolare esposizione a rischi legali e reputazionali - anche gli esiti dei ricorsi, che costituiscono informazioni di pubblico dominio.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Pubblicità dell'inadempimento (cfr. sez. VI, par. 5)	<p>Con riferimento alla <u>comunicazione dell'adempimento</u> da parte dell'intermediario alla decisione del collegio, viene proposto: sul piano procedurale, di estendere anche a tale ultima fase della procedura la funzione di raccordo con la segreteria tecnica svolta dalle <u>associazioni</u> degli intermediari nel corso di tutta la procedura; quanto ai contenuti della comunicazione, di indicare l'eventuale proposizione di azione giudiziaria da parte dell'intermediario. a tali fini, viene richiesto di modificare il primo capoverso come segue:</p> <p><i>“Entro il termine fissato per l'adempimento ai sensi del paragrafo 4, l'intermediario comunica – per il tramite dell'associazione degli intermediari qualora vi aderisca – alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del collegio o se ha adito l'autorità giudiziaria”</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 11).</p> <p>Per quanto riguarda, invece, la <u>pubblicità dell'inadempimento</u>, viene proposto di rendere pubblica, unitamente all'inadempienza dell'intermediario, anche la relativa <u>“gravità”</u> e, quindi, di inserire alla fine del secondo capoverso le seguenti proposizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>“indicando altresì la sua significatività in termini di tipologia dell'inadempimento”</i> (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 11), oppure - <i>“specificando altresì se si tratti di lieve inadempimento”</i> (ABI, p. 10). 	<p>La proposta di consentire all'intermediario di comunicare le misure adottate per adempiere alla decisione anche attraverso l'associazione cui aderisca è stata accolta.</p> <p>L'eventuale proposizione dell'azione giudiziaria non può essere considerata un'alternativa all'adempimento alla decisione (per le motivazioni, si fa rinvio a quanto detto <i>supra</i> con riferimento alla distinzione tra le due procedure e all'opportunità di mantenerle reciprocamente indipendenti e parallele).</p> <p>L'ipotesi di inserire nella decisione precisazioni sul tipo o sul grado di inadempienza, sul piano concreto, potrebbe causare contrasti interpretativi e implicare valutazioni discrezionali da parte della segreteria tecnica (che deve provvedere alla pubblicazione). Si ritiene, pertanto, di non accogliere la proposta. Va inoltre rilevato che la stessa verifica della sussistenza dell'inadempimento può, nei casi concreti, dare luogo a dubbi interpretativi e valutazioni non univoche che non sembra opportuno affidare alla segreteria tecnica; in considerazione di ciò, le disposizioni sono state integrate per precisare che, nei casi dubbi, la segreteria tecnica sottopone la questione al collegio.</p>

Disposizioni (rif.)

Commenti

Viene chiesto che la pubblicità dell'inadempimento, con il conseguente rischio reputazionale, non abbia luogo qualora la controversia decisa dall'ABF sia ancora pendente davanti all'autorità giudiziaria o al collegio arbitrale (Assonime, p. 3; A). Pertanto si propone di inserire dopo il secondo capoverso il seguente periodo:

- ***“Non trovano applicazione le forme di pubblicità previste nel presente paragrafo quando sulla controversia oggetto della pronuncia dell'organo decidente è in corso un giudizio davanti all'autorità giudiziaria”*** (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 11).

Più in generale, si chiede di chiarire il coordinamento della procedura con il giudizio ordinario (Assonime, p. 3).

Infine, per dare una più completa informativa sui ricorsi riguardanti il singolo intermediario, viene proposto di modificare l'ultimo periodo dell'ultimo capoverso nel modo seguente (spostandolo nella sez. IV, par. 2, dove vengono disciplinati il sito internet e la Relazione annuale):

- ***“Nella relazione annuale di cui alla sezione IV, paragrafo 2, sono rese note informazioni sulle inadempienze di ciascun intermediario e sul numero dei ricorsi nei quali è risultato **del tutto soccombente, parzialmente soccombente e non soccombente**”*** (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 12; ABI, p. 10).

Considerazioni

Per questo aspetto si rinvia a quanto detto *supra* in ordine alla distinzione tra le varie procedure e all'opportunità di mantenerle reciprocamente indipendenti e parallele.

L'inserimento nella Relazione annuale di un dato che indichi anche il numero totale dei ricorsi decisi nei confronti di ciascun intermediario può effettivamente contribuire a fornire un'informazione più completa nei riguardi del pubblico; è stato quindi previsto che la Relazione indichi il numero dei ricorsi nei quali l'intermediario è risultato soccombente rispetto al numero totale dei ricorsi decisi nei suoi confronti. Non si ritiene invece di accogliere, in quanto implicherebbe valutazioni talora complesse e discrezionali, la proposta di distinguere tra i casi di soccombenza “totale” e “parziale”.

Disposizioni (rif.)	Commenti	Considerazioni
Entrata in vigore (cfr. sez. VII, par. 3)	<p>Alcuni ritengono necessario che <u>l'entrata in vigore</u> avvenga il 1° gennaio 2010, per le banche, e il 1° aprile 2010, per gli intermediari finanziari, che sono attualmente sprovvisti dell'apposito ufficio reclami (Conciliatore Bancario Finanziario, p. 12).</p> <p>Altri, invece, chiedono che l'entrata in vigore avvenga per tutti 180 giorni dopo la pubblicazione in G.U. (ABI, p. 10).</p>	<p>Gli intermediari sono già tenuti, in base alle linee guida della Banca d'Italia sulla gestione degli esposti, a dotarsi di un ufficio reclami o di una funzione preposta alla loro gestione. Nondimeno, per tener conto delle esigenze organizzative sottese alla realizzazione del nuovo sistema stragiudiziale, nelle disposizioni è stata prevista un'entrata in vigore per gradi della disciplina, stabilendo che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le sezioni I, II e III (recanti le disposizioni di carattere generale, quelle sull'adesione all'ABF e quelle relative all'organo decidente) entrino in vigore dalla data di pubblicazione del provvedimento sulla Gazzetta Ufficiale. Da tale data decorreranno i 3 mesi entro i quali gli intermediari sono tenuti a comunicare la loro adesione all'ABF; - le rimanenti sezioni (compresa quella concernente i reclami) si applichino a far data dall'inizio dell'operatività dell'ABF, di cui la Banca d'Italia darà idonea pubblicità.
Fase transitoria	<p>Viene auspicato che il <u>sistema degli Esposti</u> alla Banca d'Italia conviva con il nuovo ABF, in quanto i due sistemi hanno finalità differenti (sig. Gallina).</p> <p>Viene chiesto di chiarire se per poter accedere all'ABF i <u>reclami</u> che sono presentati alle banche <u>prima dei 12 mesi</u> dall'entrata in vigore della disciplina debbano essere riproposti agli Uffici reclami degli intermediari (sig. Gallina).</p>	<p>Il sistema di gestione degli esposti da parte della Banca d'Italia, ispirato a finalità differenti (si consideri soltanto che l'Organo di Vigilanza non ha poteri di intervento diretto sulla singola controversia, a differenza dell'ABF che proprio la singola controversia è chiamato a esaminare), non è ovviamente abolito per effetto dell'istituzione del nuovo sistema stragiudiziale.</p> <p>In base alle disposizioni, l'aver proposto un reclamo all'intermediario che non abbia avuto risposta entro 30 giorni (e purché la questione non risalga a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007) è condizione necessaria e sufficiente per proporre ricorso all'ABF. Se non sono ancora decorsi 12 mesi dalla presentazione del reclamo e l'ABF ha avviato la propria operatività, il ricorso può essere proposto senza ripresentare il reclamo.</p>