

Documento inviato da Deutsche Bank

Milano, il 15 maggio 2009

**Oggetto: Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.
Documenti per la consultazione.**

La scrivente, nel confermare il proprio apprezzamento per la scelta di codesta rispettabile Autorità di vigilanza di coinvolgere preliminarmente l'intero sistema bancario nella consultazione anche del documento in oggetto, riporta – qui di seguito – alcune sue osservazioni

Si precisa, innanzitutto, che verranno evidenziati unicamente quegli aspetti che si confida possano permettere un miglioramento della procedura, nell'ottica di meglio perseguire le finalità cui la stessa tende, vale a dire, la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela, senza pregiudicare il diritto del cliente di ricorrere, in qualunque momento, ad ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

Di seguito si riportano, pertanto, le considerazioni della scrivente secondo lo sviluppo del documento.

- A)** Il termine massimo di 12 mesi - dalla presentazione del reclamo all'intermediario - entro il quale è ammesso il ricorso ai sistemi stragiudiziali in argomento, (Sezione I, par. 4, nonché Sezione IV, par. 2), andrebbe integrato con un ulteriore limite temporale relativo alla data di operazione da cui scaturisce il reclamo medesimo, decorso il quale non sia più ammissibile il ricorso in argomento. Le esigenze di rapidità e di economicità perseguite, infatti, verrebbero meno ove si ammettesse il ricorso a detti sistemi stragiudiziali per controversie relative ad operazioni datate oltre addirittura i termini di prescrizione ordinari.
- B)** Si ritiene opportuna una precisazione della definizione di domicilio del cliente (Sezione III, par.1), individuato nel documento in parola quale criterio per determinare la competenza territoriale dei tre collegi cui viene rimessa la cognizione delle controversie. Appare utile, infatti, specificare se si intenda far riferimento al domicilio di cui all'art. 43 cod. civ. al momento del ricorso oppure a quello in essere al momento dell'operazione oggetto di contestazione, ovvero al domicilio eletto contrattualmente ai sensi dell'art.47 cod. civ.
- C)** La scrivente ritiene di dover rilevare che il termine di 30 giorni - dalla ricezione del reclamo - entro il quale l'intermediario deve pronunciarsi sul medesimo (Sezione VI par. 1), appare limitato. Tale ristrettezza dei tempi – considerata anche la necessità imprescindibile di effettuare una preliminare, adeguata e approfondita istruttoria, anche documentale,

dell'operazione oggetto di doglianza – rischia di compromettere quell'*effettiva e soddisfacente interlocuzione tra l'intermediario e il cliente volta garantire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire ove possibile una possibile composizione bonaria dei possibili contrasti*' , auspicata comunque dal sistema. Conseguentemente, si suggerisce di riconoscere agli intermediari lo stesso termine concesso al Collegio (i.e. 60 giorni), ovvero quello più lungo (i.e. 90 giorni) che, nel diverso ambito della gestione dei reclami sui servizi di investimento, viene previsto nell'art.7 del Regolamento Consob n.16763 del 29 dicembre 2008, emanato anche in attuazione al Regolamento in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio, adottato da codesta rispettabile Autorità di vigilanza unitamente alla Consob con provvedimento del 29 ottobre 2007.

- D)** Si ritiene opportuno vengano indicate quali siano le diverse conseguenze derivanti dalla mancata ovvero intempestiva comunicazione all'intermediario, da parte del cliente, della presentazione del ricorso al sistema stragiudiziale in discorso, cui consegue l'obbligo per l'intermediario, entro i successivi 30 giorni, di trasmettere alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni e tutta la documentazione utile (Sezione VI, par. 2).
- E)** Suscita qualche perplessità la previsione in base alla quale – nonostante la controversia sia stata sottoposta dall'intermediario all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento - il procedimento in argomento prosegue su approvazione del ricorrente, che ne abbia manifestato interesse (Sezione VI, par.3). Ciò al fine di evitare la coesistenza di giudicati sulla medesima fattispecie in concorso e/o contrasto tra loro.