

Roma, 28 maggio 2009

Istruzioni di Vigilanza sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

Lo scorso mese di marzo Codesta Autorità ha posto in pubblica consultazione un documento recante disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono insorgere tra banche o intermediari finanziari e la propria clientela, relativamente a operazioni e servizi bancari e finanziari disciplinati dal Testo Unico Bancario. Il termine di chiusura della consultazione è fissato per il prossimo 31 maggio, prorogando così il termine del 17 maggio inizialmente previsto.

Dall'esame della documentazione emerge che le emanande Istruzioni delineano un nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che, affiancandosi ad altre forme di tutela stragiudiziale, di diversa natura e competenza, sono destinate ad avere un rilevante impatto per il settore bancario

Con la presente, intendiamo rappresentarVi una criticità che in ragione della peculiarità delle Banche di credito cooperativo assume particolare rilievo.

Ci si riferisce alla criticità legata alla struttura organizzativa di cui dovranno dotarsi i nuovi Uffici Reclami. Nelle emanande Istruzioni viene, infatti, stabilito che gli intermediari *“sono tenuti a dotarsi di adeguate strutture organizzative e procedure interne, istituendo un ufficio reclami o individuando un responsabile della funzione di gestione dei reclami della clientela. Si applicano, al riguardo, le disposizioni contenute nella sezione XI, paragrafo 3 della “Disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari”.*

Come previsto dalle Istruzioni in tema di trasparenza appena richiamate, l'individuazione di un responsabile e/o di un Ufficio indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi e alla gestione dei rapporti con i clienti, **comporta notevoli difficoltà operative ed organizzative, soprattutto per le Banche di dimensioni contenute o caratterizzate da una limitata struttura organizzativa.**

In ragione di ciò e, sebbene tale aspetto sia stato già rappresentato dall'ABI nel proprio *Position Paper* in tema di trasparenza, già condiviso dalla scrivente, riteniamo opportuno richiamare la Vostra attenzione su tale aspetto in ragione del forte impatto, anche in termini di costi, che tale novità potrà avere sulle nostre associate .

In particolare, Vi invitiamo a valutare la possibilità di prevedere, analogamente a quanto disposto nelle Istruzioni di Vigilanza in materia di conformità alle norme, la esternalizzazione delle funzioni dell'ufficio reclami presso le strutture delle Federazioni locali.