

Banca d'Italia, Servizio Normativa e politiche di vigilanza, Divisione Normativa primaria.

In ordine al documento per la consultazione contenente la disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, reputo utile formulare le seguenti osservazioni, frutto anche dell'esperienza da me fatta come presidente dell'Ombudsman Giurì bancario.

Pag. 3

Il fatto che sono suscettibili di ricorso controversie che abbiano per oggetto l'accertamento di diritti anche se di valore indeterminabile può far ritenere che la giurisdizione del nuovo organismo non sia circoscritta ai casi in cui il ricorrente chiede il risarcimento dei danni subiti. Parrebbe cioè suscettibile di ricorso anche la pretesa del cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto indipendentemente dalla richiesta di un risarcimento pecuniario (ad esempio: richieste di chiusura di un conto, di riduzione delle spese di tenuta conto, di modifica di un tasso di interesse, ecc.). Se questo è vero sarebbe opportuno precisare, anche al fine di prevenire discussioni a tale riguardo nel corso delle riunioni dei collegi, se questi si debbano limitare ad affermare l'esistenza del diritto violato, lasciando alle parti il modo migliore per far cessare la violazione, oppure possano spingersi fino a condannare l'intermediario a conformarsi alla decisione, prescrivendo allo stesso un comportamento specifico, stabilendo in tal modo un obbligo di fare o di non fare, eventualmente con la fissazione di un termine per adempiere. Viene in tal caso all'attenzione il delicato punto della libertà imprenditoriale degli intermediari, materia questa che forse dovrebbe essere lasciata al gioco della concorrenza tra intermediari piuttosto che essere oggetto di pronunce giurisprudenziali.

Potrebbe inoltre essere considerata l'opportunità di fornire i collegi di un potere sanzionatorio che verrebbe attivato in caso di accertato comportamento illegittimo, irregolare o comunque scorretto dei dipendenti e degli esponenti dell'intermediario nei confronti del cliente, che non abbia causato in modo attuale e diretto danni pecuniariamente valutabili.

Pag. 8

Parrebbe opportuno, al fine di evitare al possibile difficoltà di funzionamento dei collegi, attesa soprattutto la loro natura di collegi perfetti, che la previsione della comunicazione alla segreteria tecnica dell'impedimento alla partecipazione a una riunione venga estesa ai casi di astensione. Parrebbe inoltre opportuno, per dare tempo alla segreteria di provvedere alla convocazione del membro supplente, di fissare un termine entro il quale il componente effettivo può e deve comunicare la propria assenza alla riunione.

Pag. 10

E' previsto che alle riunioni dei collegi assiste la segreteria tecnica. Forse è opportuno specificare che questa assistenza venga assicurata dal capo della segreteria o da chi ne fa le veci. Ciò anche in considerazione del fatto che chi della segreteria assiste alla riunione ha il delicato compito poi di redigere il verbale, di sottoscriverlo e di sottoporlo alla firma del presidente. Suggestirei inoltre di prevedere che il capo della segreteria non si limiti ad assistere alle riunioni, ma provveda ad illustrare al collegio la relazione predisposta dalla segreteria stessa, rendendo così possibile e fruttuosa la discussione nel merito dei ricorsi, fermo rimanendo il compito del presidente di dirigere e coordinare i lavori del collegio.

In questo quadro aggiungerei un suggerimento, anche se esso non si presta ad essere trasformato in norma, in ordine al problema, che sarà in breve molto sentito data la particolare composizione dei collegi e la ristrettezza dei termini entro i quali le decisioni devono essere prese, della indispensabile speditezza dei lavori dei collegi che con ogni probabilità dovranno affrontare e decidere centinaia di ricorsi per riunione. A tal fine avvertirei l'opportunità che le relazioni della segreteria, redatte magari con l'informale assistenza del presidente e con il suo accordo, assumano la portata di una proposta e la veste di una bozza di decisione su cui il collegio sarà ovviamente libero di concordare o di non concordare. Nei casi positivi, che è augurabile siano numerosi, si realizza il vantaggio che la decisione è già stesa: non c'è che firmarla e comunicarla alle parti.

Pag. 15

Suggestirei di chiarire, in un apposito blocchetto della normativa, che tutti i termini posti a carico dei collegi hanno natura ordinatoria. Questo non solo per mettersi al riparo da possibili ritardi dovuti alle cause più varie, ma per evitare sul nascere ogni questione sull'impossibilità di provvedere ad emanare la decisione una volta scaduto un termine perentorio.

Rimango ovviamente a disposizione per ogni eventuale chiarimento o ulteriore suggerimento. -

Roma 7 maggio 2009

