

Il Segretario Generale

Roma, 15 maggio 2009
Prot. n. 8221/2009/AS

BANCA D'ITALIA
Servizio Normativa e Politiche di Vigilanza
Divisione Normativa primaria
Via Milano 53
00184 Roma

Documento per la consultazione in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Osservazioni del Conciliatore BancarioFinanziario

Con riferimento al documento in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, nonché in materia di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti sul quale la Banca d'Italia ha avviato una consultazione pubblica, si espongono di seguito alcune brevi osservazioni limitatamente al tema della soluzione stragiudiziale delle controversie tra intermediari e clienti, considerato che esso rappresenta l'oggetto dell'attività di questa Associazione.

1. Sullo specifico tema, in particolare, si condivide l'impostazione del documento volta ad evidenziare l'importanza di informare la clientela sull'esistenza di diverse categorie di strumenti che possono essere utilizzati per tentare di risolvere stragiudizialmente le controversie che sorgono nell'ambito del rapporto con gli intermediari bancari e finanziari.

Si ritiene infatti molto importante che la clientela venga informata della possibilità di attivare sia il sistema di soluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'art. 128-*bis* del TUB, sia altre forme di tutela cui aderisce l'intermediario. Ciò, sia al fine di rappresentare compiutamente la gamma di strumenti di soluzione stragiudiziale delle controversie che l'ordinamento prevede, sia in considerazione del fatto che il sistema *ex art.* 128-*bis* del TUB ha un campo di applicazione che presenta alcuni limiti (di valore della controversia e temporali, quanto alla presentazione del ricorso). Fornire informazioni alla clientela sulla circostanza che l'intermediario mette a disposizione anche altri strumenti di soluzione stragiudiziale delle controversie – per i quali non

sussistono i richiamati limiti – può rappresentare un ulteriore elemento di sicuro interesse a beneficio della possibilità di conservare i rapporti commerciali in essere tra intermediario e cliente, anche in presenza di eventuali questioni che possano sorgere nel corso del rapporto stesso.

Pertanto si è rilevato che nella Sez. II denominata “Pubblicità e informazione precontrattuale”, all’interno del paragrafo 2 intitolato “Documenti contenenti i principali diritti del cliente”, è stabilito che tra le “Guide” che gli intermediari sono tenuti a mettere a disposizione della clientela mediante copia asportabile una deve riguardare “l’accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell’articolo 128-bis del T.U.” Al riguardo, si ritiene necessario – in linea con le considerazioni sopra svolte – che in tale Guida siano indicati anche gli altri strumenti di tutela stragiudiziale a disposizione della clientela. Ciò considerato, il secondo capoverso, terzo alinea del paragrafo 2 potrebbe essere riformulato nel modo seguente: “ – *l’accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell’art. 128-bis del T.U., nonché le modalità di attivazione delle altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie*”. Si ritiene infatti opportuno che anche nella Guida – che rappresenta un ulteriore strumento di informazione per la clientela – vengano fornite indicazioni in merito all’esistenza dei diversi strumenti a disposizione della stessa per poter risolvere le controversie con gli intermediari senza ricorrere al giudice.

2. Si segnala inoltre l’importanza di prevedere un coordinamento tra le previsioni contenute all’interno della Sezione XI, denominata “Requisiti organizzativi”, ed in particolare del paragrafo 3 intitolato “Reclami” con le previsioni contenute nel documento recante “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” sul quale, come noto, la Banca d’Italia ha avviato una consultazione pubblica che è attualmente in corso e la cui scadenza è stata recentemente prorogata al 31 maggio p.v.. In merito a tali disposizioni questa Associazione invierà alla Banca d’Italia uno specifico documento di osservazioni.

In questa sede è opportuno evidenziare che la normativa relativa ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia bancaria e finanziaria ai sensi dell’art. 128-bis TUB (cfr. Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008) ha stabilito termini molto contenuti per gli intermediari, sia nella fase di risposta al reclamo, sia in quella della predisposizione delle controdeduzioni al ricorso presentato dal cliente insoddisfatto dalla risposta ricevuta dall’Ufficio Reclami.

Ciò potrebbe comportare il rischio che – relativamente a questioni che investono posizioni particolarmente complesse – gli intermediari non riescano ad esaminare con la necessaria attenzione ed in tempo utile tutte le questioni che ricevono dalla clientela. In alcuni casi, infatti, la risposta al cliente pone la necessità di richiedere a quest’ultimo o a terzi ulteriori informazioni o documenti essenziali. Va, inoltre, considerato che in specifiche circostanze – come, ad esempio, a seguito di fusioni o di cessioni di sportelli – reperire la documentazione necessaria alla gestione del reclamo può richiedere un consistente numero di giorni dovuto al fatto che gli intermediari – non potendo conservare tutta la documentazione presso gli uffici operativi – accentrano la custodia dei documenti cartacei presso grandi magazzini spesso molto distanti dalle succursali.

In relazione a ciò, con particolare riferimento al termine di trenta giorni entro il quale l’Ufficio Reclami dell’intermediario è tenuto a dare risposta al cliente che ha presentato un reclamo – termine richiamato anche nel documento di consultazione in materia di trasparenza – questa Associazione proporrà sia che venga precisato che detti giorni siano considerati “lavorativi”, sia che venga previsto che il predetto termine di 30 giorni sia sospeso per altri 30 giorni nel caso in cui sia

necessario acquisire ulteriori elementi essenziali ai fini della risposta al reclamo. In tale ipotesi l'intermediario dovrà comunicare al cliente le motivazioni della sospensione del termine.

Per una più dettagliata descrizione delle motivazioni sottostanti a tali richieste si fa rinvio al documento che questa Associazione invierà alla Banca d'Italia in risposta alla specifica consultazione sopra citata.

Nel restare a disposizione per ogni informazione occorresse, l'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

Il Segretario Generale
(avv. Giuseppe Tiracorrento)

