



**ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI E  
AMBIENTE**



Promossa nel 1987 dalla Cisl

**SEDE NAZIONALE**

Roma 12 settembre 2011

**Banca d'Italia  
Servizio Normativa e Politiche di  
Vigilanza  
Divisione Normativa Primaria  
Via Milano 53  
00184 ROMA**

*Prot. n. 456/2011/PG/mdg*

**OGGETTO:** Consultazione Arbitro Bancario Finanziario.

Con riferimento al Documento per la consultazione, predisposto dalla Banca d'Italia, riguardo alle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, Adiconsum rivolge un apprezzamento per l'iniziativa, sia per il coinvolgimento delle rappresentanze dei consumatori sia, nel merito, perché il documento coglie le modifiche legislative avvenute dalla costituzione dell'Arbitro Bancario Finanziario e opera i necessari aggiustamenti rivenienti dall'attività svolta nei due anni di vita dell'Arbitro.

Nel merito dell'articolato si propongono di seguito alcune osservazioni tese a meglio definire alcune attività dell'ABF:

- **Pagine 9 V paragrafo:** sembrerebbe opportuna una migliore definizione e precisazione sulle riunioni dei collegi svolte dai supplenti e non dai componenti effettivi il collegio. In tale ambito una possibile soluzione, se già non attuata, è la creazione di sub-sezioni monotematiche, cosicché l'utilizzo anche dei componenti supplenti abbia un valore di sistema e non emergenziale. Infine, nel caso di aumento dei membri supplenti, le designazioni dovrebbero riguardare in uguale misura anche i rappresentanti delle categorie della clientela.
- **Pagina 11 I paragrafo:** con riferimento ai requisiti d'indipendenza dei componenti l'Arbitro che, attualmente, disciplinano l'impossibilità di designazione per coloro che abbiano un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa o cariche sociali con i soggetti che propongono la designazione stessa. Potrebbe essere previsto, come già avvenuto per il conciliatore bancario, che tale divieto riguardi esclusivamente i dipendenti e coloro che ricoprono cariche apicali (segreteria/presidenza) delle associazioni.
- **Pagina 12:** Potrebbe essere inserito un paragrafo in forza del quale il collegio di coordinamento abbia anche il compito di uniformare i provvedimenti assunti nel biennio trascorso che abbiano avuto giudizi diversi tra i tre collegi esistenti.
- **Pagina 15. I capoverso:** Pur comprendendo le motivazioni del versamento da parte del consumatore del contributo di 20,00 euro dovrebbe essere valutata l'opportunità



di abolirlo tenuto conto delle difficoltà che spesso sono rappresentate dai consumatori.

- **Pagina 16 I capoverso:** Sarebbe opportuno inserire tra la richiesta dei danni anche quello esistenziale, quale lesione del diritto della persona in quanto tale, normalmente riconosciuto dalla magistratura onoraria.
- **Pagina 21 II capoverso:** Potrebbe essere articolata in maniera maggiormente puntuale la parte relativa al ricorso attraverso la rete Fin.net. L'attività dell'ABF (al momento la segreteria tecnica) non dovrebbe limitarsi all'assistenza, ma dovrebbe essere introdotta una formula attraverso la quale il consumatore possa gestire il proprio reclamo attraverso l'Arbitro del proprio Paese.

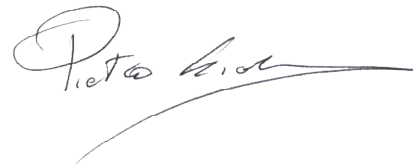
A livello più generale è previsto dalla normativa che gli uffici reclami tengano conto nella loro attività delle decisioni dell'Arbitro bancario finanziario; dovrebbe essere, però, prevista una formula più incisiva che comporti il recepimento da parte dell'intermediario di pronunciamenti consolidati dell'ABF.

In tal senso si propone una commissione di lavoro, con la presenza delle rappresentanze della clientela che, almeno una volta l'anno, discuta dei pronunciamenti dell'Arbitro per un loro recepimento nei rapporti tra banca e cliente.

Si coglie l'occasione per porgere i migliori saluti.

Il Segretario Generale

Pietro Giordano

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Pietro Giordano", with a long, sweeping underline.