

**Consultazione pubblica sulle Disposizioni sui Sistemi di Risoluzione
Stragiudiziale delle Controversie in materia di Operazioni e Servizi Bancari e
Finanziari**

**OSSERVAZIONI DI CONFINDUSTRIA, CONFCOMMERCIO, CONFAGRICOLTURA E
CONFARTIGIANATO**

Premessa

Il Documento di consultazione, relativo alla revisione della disciplina dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), emanata dalla Banca d'Italia il 18 giugno 2009, contiene una serie di proposte di modifica di natura procedurale ed organizzativa dell'Organismo.

Le modifiche non intervengono su aspetti sostanziali della struttura ABF (numero dei Collegi territoriali, composizione dei Collegi) e delle modalità di svolgimento delle procedure di ricorso (tempistica e spese di segreteria), ma sono volte, da un lato, a coordinare la disciplina ABF con il d. lgs. n. 28/2010 sulla mediazione in materia civile e commerciale (in vigore dal 21 marzo 2011), dall'altro a recepire alcuni chiarimenti interpretativi della normativa intervenuti ad operatività già avviata dell'ABF e snellire le procedure in seguito a profili critici emersi in fase applicativa.

In premessa, si osserva che l'attività dell'Organismo ha raggiunto risultati soddisfacenti, garantendo imparzialità, rappresentatività dei soggetti interessati e, nondimeno, rapidità, economicità ed effettività della tutela della clientela, come prescritto dalla legge c.d. risparmio (n. 262/2005) e confermato dai dati evidenziati nella prima Relazione sull'attività (in particolare, in termini di cessata materia del contendere prima della decisione e di adempimento da parte degli intermediari in caso di accoglimento del ricorso del cliente).

Le materie oggetto di pronuncia da parte dei tre Collegi territoriali - supportati dalle relative Segreterie Tecniche della Banca d'Italia - e gli orientamenti emersi dalle decisioni assunte riguardano argomenti di estrema rilevanza per le imprese, quali i profili di trasparenza e correttezza nei rapporti banca-impresa e l'applicazione di disposizioni introdotte di recente (es. disciplina sulla commissione di massimo scoperto, sui servizi di pagamento, sullo *ius variandi*). Tali orientamenti contengono anche indirizzi di comportamento per i clienti stessi, contribuendo a favorire le relazioni con gli intermediari soprattutto in termini di scambio di informazioni e qualità delle stesse.

Pertanto, le osservazioni che seguono sono in linea con l'obiettivo di contribuire all'efficace funzionamento dell'Organismo, che costituisce strumento valido anche ai fini degli obblighi in tema di mediazione e veicolo di sensibilizzazione delle imprese ai vantaggi della risoluzione stragiudiziale delle controversie.

SEZIONE I – DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

4. Ambito di applicazione oggettivo

Con riferimento al rapporto tra la disciplina dell'Arbitro Bancario Finanziario e il decreto in materia civile e commerciale (d. lgs. n. 28/2010), le nuove disposizioni stabiliscono che l'ABF non può conoscere controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione.

Con riferimento alla fattispecie specifica del procedimento di ingiunzione, occorre però precisare che nell'ipotesi di proposizione di opposizione a decreto ingiuntivo dovrebbe essere fatta salva la possibilità di concludere l'iter del ricorso presso l'ABF successivamente alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione.

Infatti, l'opposizione a decreto ingiuntivo processualmente determina l'apertura della fase a cognizione piena, che rende la fattispecie equiparabile a quella generale per cui è possibile fare ricorso all'ABF nonostante la controversia sia stata già sottoposta all'autorità giudiziaria (ovvero nell'ipotesi in cui il giudice, d'ufficio o a seguito di eccezione del convenuto, ne rilevi il mancato rispetto e conseguentemente fissi un termine per l'esperimento della mediazione, Sez. I, par. 4).

Questa considerazione è valida tanto più che secondo le attuali disposizioni la proposizione, da parte dell'intermediario, di una controversia in sede giudiziaria (o arbitrale) successivamente alla presentazione del ricorso all'ABF non preclude al ricorrente di concludere l'iter del ricorso (Sez. VI, par. 3, Disposizioni ABF 18 giugno 2009).

Pertanto, sarebbe opportuno modificare la norma in questione nel seguente modo **“L'ABF non può conoscere controversie per le quali, alla data della proposizione del ricorso, sia già pendente dinanzi all'autorità giudiziaria un procedimento di esecuzione forzata, o un procedimento di ingiunzione; in caso di proposizione di opposizione a decreto ingiuntivo, è fatta salva la possibilità di adire l'ABF successivamente alla pronuncia sulle istanze di concessione e sospensione della provvisoria esecuzione.”**.

SEZIONE III - ORGANO DECIDENTE

2. Nomina e composizione

Con riferimento alla nomina di uno o più componenti supplenti, chiamati a sostituire i corrispondenti membri effettivi in caso di assenza, impedimento o astensione, si introduce una disposizione che consente la sostituzione anche **“in relazione al flusso di ricorsi e ai carichi di lavoro”**.

È pienamente condivisibile l'obiettivo di assicurare la funzionalità dell'attività dell'Organismo e in particolare il rispetto dei tempi prescritti, distribuendo il carico di lavoro tra i componenti designati dalle parti rappresentate.

Tuttavia, nel rispetto della scelta effettuata dai soggetti designanti, che hanno individuato un rappresentante effettivo, occorre fare in modo che la sostituzione dettata dal flusso di ricorsi e carichi di lavoro avvenga **su richiesta del rappresentante** stesso (o del primo supplente, in caso di nomina di più supplenti), l'unico in grado di valutare il carico di lavoro assegnatogli.

Il componente effettivo (o il primo supplente) quindi potrà, se lo riterrà opportuno, segnalare alla Segreteria Tecnica l'impedimento dovuto al carico di lavoro pendente (così come attualmente è tenuto a segnalare l'impedimento dovuto a conflitto di interessi rispetto al singolo ricorso e la conseguente astensione dalla decisione, Sez. III, par. 4 delle Disposizioni in vigore) e solo a seguito di questa segnalazione verrà valutata ed eventualmente disposta la sua sostituzione.

5. Collegio di coordinamento

La nuova disposizione introduce un nuovo organo centrale, il Collegio di coordinamento, che si occuperà dei ricorsi su questioni di particolare importanza.

Al riguardo, è condivisibile l'obiettivo di favorire il confronto tra Collegi e un'analisi trasversale di materie controverse, evitando il rischio di incoerenze negli indirizzi interpretativi adottati dai tre Collegi (come motivato dalla Relazione illustrativa al provvedimento).

In forza del fatto che si tratta di materie su cui non c'è stata (o potrebbe non esserci) uniformità di orientamento tra i vari Collegi e per garantire ulteriormente rappresentatività e neutralità dell'organo (v. Rel. ill.), è necessario assicurare un'alternanza più frequente dei rappresentanti dei clienti all'interno del Collegio "centrale" e, per questo, prevedere che l'estrazione ad opera della Banca d'Italia tra i componenti dei Collegi territoriali sia almeno **semestrale** (il provvedimento in consultazione la propone annuale).

In alternativa, non essendo possibile predeterminare la frequenza di sedute del Collegio di coordinamento, sarebbe corretto stabilire un **numero massimo di ricorsi** a cui ogni componente estratto può partecipare in sede di Collegio e oltre il quale è necessario rinnovare l'estrazione.

Inoltre, a tutela delle parti rappresentate, è fondamentale che la decisione di adire il Collegio di coordinamento sia assunta **esclusivamente dal Collegio** competente per la trattazione del ricorso dopo la disamina dello stesso, non anche ad opera del presidente del Collegio prima ancora di rimetterlo al suo esame.

Infine, per completezza sembra opportuno specificare che la composizione del Collegio "centrale" replica quella dei Collegi territoriali, prevedendo l'estrazione di due rappresentanti effettivi (e relativi supplenti) dei clienti, lato consumatori e lato imprese, i quali parteciperanno a seconda del ricorso proposto, secondo lo stesso meccanismo che regola i Collegi già operanti.

SEZIONE VI – PROCEDIMENTO E DECISIONE

1. Reclamo preventivo all'intermediario (eliminato)

La proposta di revisione della disciplina ABF sostituisce le disposizioni relative ai reclami preventivi presso gli intermediari con un rinvio alle norme sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (par. 1, nota n. 3).

Sarebbe opportuno mantenere l'attuale paragrafo 1. Reclamo preventivo all'intermediario per le parti non contemplate dalle citate disposizioni sulla trasparenza – e rimesse alla medesima nota del rinvio – in quanto specificamente riferite all'obbligo in capo all'ufficio reclami/responsabile gestione reclami di:

- mantenersi costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato su internet;
- valutare i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

In questo modo, verrebbe garantita coerenza sistemica anche con il rinvio, contenuto nelle citate disposizioni generali sulla trasparenza (Sezione XI – Requisiti Organizzativi, 1. Premessa) al vigente paragrafo 1.

Sezione VII – Disposizioni finali

2. Trasparenza e contratti

Con riferimento agli obblighi di trasparenza nei contratti tra intermediari e clienti, la nuova disposizione prevede l'obbligo di indicare espressamente nel contratto, in presenza di clausole compromissorie o concernenti il ricorso ad altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, il diritto – irrinunciabile – del cliente al ricorso presso l'ABF.

È pienamente condivisibile l'obiettivo di chiarezza e trasparenza nei confronti del cliente circa l'esistenza del diritto di ricorso all'ABF (v. Rel. ill.).

Tuttavia, la formulazione della norma risulta poco chiara dal punto di vista dell'esercizio di tale diritto in presenza di una clausola, sottoscritta dal cliente, che individui altro organismo/meccanismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

In particolare, andrebbe chiarito se attraverso la scelta di un altro meccanismo/organismo, espressa dal cliente sottoscrittore del contratto che lo individua, si configuri il rispetto della condizione a cui la disciplina stessa subordina l'improponibilità del ricorso all'ABF – almeno in prima istanza – ovvero che il cliente *aderisca* ad altro meccanismo/organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Sez. I, par. 4).

Questo chiarimento è determinante al fine di rendere consapevole il cliente circa le possibilità di azione a sua disposizione e, in particolare, se gli sia concesso presentare

ricorso all'ABF solo a seguito del fallimento del ricorso al meccanismo/organismo previsto dal contratto o parallelamente ad esso.

Pertanto, è fondamentale che la norma su "Trasparenza e contratti", così come il contenuto della clausola contrattuale, esplicitino questo aspetto, coordinandosi con le disposizioni del medesimo provvedimento in consultazione che disciplinano il rapporto intercorrente tra ricorso all'ABF e procedure di mediazione (Sez. I, par. 4).

Roma, settembre 2011