



UNIONE FINANZIARIE ITALIANE

Associazione fra intermediari finanziari non bancari

Spettabile
Banca d'Italia
Servizio Normativa e Politiche di Vigilanza
Divisione Normativa Primaria
Via Milano, 53
00184 - Roma

e, p.c Spettabile
Autorità Garante per la Concorrenza e
il Mercato
Piazza Verdi, 6/a
00198 - Roma

Oggetto: Revisione della disciplina del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (ABF).
Osservazioni UFI

Con riferimento al testo posto in pubblica consultazione delle Disposizioni in oggetto e della Relazione illustrativa e ad integrazione delle osservazioni formulate dal Conciliatore Bancario e Finanziario, si evidenziano di seguito alcuni aspetti ritenuti di particolare rilievo.

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, istituito ex art. 128-bis TUB, nato con l'obiettivo prefisso di dirimere *"in modo imparziale"*, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari, svolgendo in *"piena autonomia"* le proprie funzioni decisionali¹. L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un *"organismo indipendente"* che offre al cliente una rapida risposta nelle controversie con la sua banca². È pertanto necessario conferire ogni possibile trasparenza e rigore alle procedure ABF, alla luce degli *"effetti indiretti"* sul sistema³, esercitati dalle decisioni assunte dai Collegi, in grado di influenzare significativamente comportamenti e prassi commerciali.

¹ Cf. BANCA D'ITALIA, *Relazione annuale 2010*, p. 254.

² Cf. DRAGHI M., *Considerazioni finali del Governatore anno 2009*, p. 16.

³ Cf. TARANTOLA A.M., *Regole e comportamenti nelle relazioni tra banche e clienti intervento del 25 marzo 2010*, p. 8.

Natura e valenza delle Decisioni ABF. Occorre chiarire “natura” e valenza delle decisioni adottate dall’ABF, essendo la dottrina non unanime al riguardo, in modo da definire anche i possibili mezzi di tutela in sede giurisdizionale. Particolare cura deve costantemente essere posta nel garantire sempre una piena corrispondenza tra i contenuti del reclamo proposto e il successivo ricorso e ciò, ovviamente, per evitare di istruire procedimenti fondati su mere dichiarazioni rese dalla clientela, non suffragate da scritti documentali, circostanza che influirebbe negativamente sulla stessa credibilità dell’ABF. Inoltre, ai sensi dell’art. 4 co. 1 D.Lgs. 28/2010, si ritiene che debba considerarsi improponibile ogni ricorso rivolto all’ABF, nel caso in cui la medesima questione oggetto del ricorso sia stata già incardinata innanzi a un Organismo di mediazione. Si evidenzia inoltre come la possibilità accordata al cliente di proporre ricorso all’ABF in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa⁴ per trattare la medesima vertenza possa configgere con il disposto degli artt. 9 e 10 D.Lgs. 28/2010.

Disciplina delle ipotesi di incompatibilità. Al fine di preservare il ruolo dell’ABF, sarebbe opportuno definire dettagliatamente, per il personale dipendente della Banca d’Italia, i casi di incompatibilità tra lo svolgimento delle funzioni di vigilanza e lo svolgimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Riservatezza dei dati trattati. Occorre chiarire che i dati raccolti e le informazioni acquisite nel corso dei procedimenti ABF siano trattati conformemente alle disposizioni di cui gli artt. 9 e 10 D.Lgs. 28/2010, e che pertanto le informazioni e i documenti acquisiti non possano in nessun caso essere utilizzati per l’avvio di procedimenti sanzionatori da parte dell’Autorità di Vigilanza.

Effettiva autonomia e indipendenza dell’ABF. È necessario che l’ABF consolidi la propria autonomia e indipendenza anche nei riguardi della Banca d’Italia, dotandosi di strutture, sistemi informatici e risorse proprie; occorre inoltre recepire nella normativa secondaria in corso di aggiornamento i principi su cui si fonda l’istituto della conciliazione, come disciplinati nel D.Lgs. 28/2010, con particolare riguardo agli artt. 9 (Dovere di riservatezza) e 10 (Inutilizzabilità e segreto professionale); 14 (Obblighi del mediatore); 17 (Risorse, regime tributario e indennità).

Possibili sovrapposizioni funzionali con l’AGCM. Il protrarsi e l’aggravarsi di tale situazione di incertezza del quadro normativo applicabile in Italia nel settore bancario finanziario, attuato, nel caso in esame, mediante l’ampliamento del ricorso all’ABF anche ai soggetti non titolari di rapporti contrattuali con l’intermediario mediante l’ipotizzata “nuova definizione” di cliente⁵ - oltre ad essere configgente con l’attuale formulazione dell’art. 1 lett. A) Delibera CICR n. 275/2008 - amplierebbe a dismisura i

⁴ Cf. Sez. I punto 4 p. 5 delle Disposizioni in pubblica consultazione.

⁵ Cf. Sez. I punto 3 p. 4 delle Disposizioni in pubblica consultazione.



rischi legali per gli operatori. Si rammenta inoltre che le condotte poste in essere in sede precontrattuale dagli intermediari rientrano già oggi nel novero delle c.d. “pratiche commerciali” valutabili dall’AGCM per l’individuazione delle pratiche commerciali scorrette.

Standardizzazione dei costi di partecipazione e dell’informativa precontrattuale. A seguito dell’equiparazione riconosciuta nell’art. 5 co. 1 D.Lgs. 28/2010 tra l’istituto della conciliazione svolto dagli Organismi iscritti al Registro detenuto dal Ministero della Giustizia e il sistema di risoluzione delle controversie ex art. 128 bis TUB, sarebbe opportuno equiparare i costi di partecipazione del procedimento ABF alle tariffe stabilite dal Ministero della Giustizia per la media-conciliazione, provvedendo altresì ad aggiornare la “Guida pratica ABF”, in modo da assicurare pari conoscibilità anche agli Organismi di mediazione.

Distinti saluti

Roma, 12 settembre 2011

Il Segretario Generale
(Dott. Massimo Marchesi)