



Spett.le Banca D'Italia

Oggetto: Osservazioni, commenti e proposte in merito alla "PROPOSTA DI MODIFICA DELLA DELIBERA CICR n. 275 del 29 LUGLIO 2008 E REVISIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA SUL FUNZIONAMENTO DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)"

Con la presente si espongono alcune osservazioni inerenti la "proposta di modifica" indicata in oggetto. Tali osservazioni sono motivate dalla necessità di offrire maggior tutela ai consumatori.

La proposta di modifica è volte a garantire il pieno allineamento della normativa sull'ABF alle previsioni della Direttiva 2013/11/UE (Direttiva "ADR"), la quale antepone ad ogni aspetto formale la maggior tutela ai consumatori. Ne è un chiaro esempio quanto indicato nelle premesse al punto 4, 7, 15, 18, 24, 29, 31, 32, 37, 38, 54, 58, 60; nonché negli art.1-2-5-6-7-9-10-14-17.

Di particolare interesse è l'indicazione contenuta nell'art. 2 comma 3:

"Gli Stati membri possono conservare (..) norme che prevedano misure ulteriori rispetto a quanto stabilito dalla presente direttiva al fine di assicurare un livello superiore di tutela dei consumatori."

OSSERVAZIONE PRIMARIA:

Modifica proposta:

Sezione 1 - 4. Ambito di applicazione oggettivo

(...) Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori quinto anno precedente alla data di proposizione del ricorso (2).

Tale modifica comporterebbe la preclusione per il consumatore di usufruire della procedura ABF per tutti i contratti stipulati negli anni 2009-2010-2011-2012 e 2013, costringendolo ad un'onerosa causa civile.

Oltre a ciò, va rilevato che i consumatori sottoscrittori di contratti bancari negli anni 2009-2010-2011-2012- 2013, vengono privati del diritto, **acquisito all'interno del contratto**, di utilizzare la procedura ABF. Per cui un consumatore che sottoscrivendo il contratto si riteneva tutelato, con l'introduzione di tale modifica **ne viene privato**.

Inoltre considerato che la proposta di modifica richiama il recepimento della Direttiva 2013/11/UE (Direttiva "ADR"), in tale direttiva è chiaramente indicata la necessità di agevolare le procedure di conciliazione per **"tutti i tipi di controversie"**, ed evitare **"una congestione importante di cause pendenti dinanzi agli organi giurisdizionali, che non consente ai cittadini dell'Unione di esercitare il loro diritto a un processo equo in tempi ragionevoli"**. Con tale modifica si ritengono non soddisfatti tali indicazioni.



Nel documento “ANALISI DI IMPATTO DELLA REGOLAMENTAZIONE” la modifica introdotta viene giustificata al fine di:

- a) non richiedere nel tempo aggiornamenti della normativa
- b) di circoscrivere il numero di controversie sottoponibili all'Arbitro

Tuttavia entrambe le motivazioni, sono opposte alla tutela dei singoli consumatori coinvolti, perno della funzione stessa dell'Arbitrato Bancario Finanziario.

ALTRE OSSERVAZIONI ALLE MODIFICHE:

3. Definizioni

— “intermediari (1)”, le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U., i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U.. (2), ., gli istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del T.U., gli istituti di pagamento; la qualifica di intermediario deve sussistere al momento della ricezione del ricorso (3);

Si richiede di inserire anche le “Società di cartolarizzazione o SPV”, e qualsiasi società possa acquisire e gestire rapporti ed operazioni bancarie con i consumatori, oggi esclusi dalla speciale tutela della procedura ABF.

4. Ambito di applicazione oggettivo

(...) Sono esclusi dalla cognizione dell'organo decidente i danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario, nonché le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati,

Si richiede di inserire una opportuna precisazione per i contratti assicurativi stipulati contestualmente al finanziamento.



1. Articolazione territoriale e competenza

(...) Per esigenze temporanee legate al flusso dei ricorsi e alla funzionalità del sistema la Banca d'Italia può, in deroga alla competenza territoriale dei Collegi e comunque per periodi non superiori a 18 mesi, disporre l'accentramento presso uno o più Collegi della trattazione dei ricorsi aventi ad oggetto materie omogenee.

Si richiede di non modificare l'attuale competenza territoriale. I ricorsi ABF aventi ad oggetto l'errata indicazione del TAEG sono a tutt'oggi trattati in maniera differente tra i vari collegi territoriali. Infatti alcuni adottano un sistema soggettivo dei "range" indicati dalla decisione del collegio di coordinamento N. 16291 del 26 luglio 2018. Inoltre alcuni collegi riconoscono le spese di assistenza legale altri no.

3. Requisiti

(...) Non comportano di per sé incompatibilità le prestazioni rese nell'esercizio di attività libero-professionali, a meno che le caratteristiche in concreto del rapporto non siano tali da compromettere l'autonomia di giudizio del soggetto (es., prestazione in misura assolutamente prevalente dell'attività professionale nei confronti di un intermediario o di un gruppo, di un'associazione di intermediari, di consumatori o di altre categorie di clienti).

Si richiede di non adottare tale deroga in quanto non è oggettivamente verificabile ed in grave danno agli interessi dei consumatori

SEZIONE IV

2. Struttura centrale di coordinamento e Relazione sull'attività

(...) anche con riguardo alla pubblicazione delle decisioni dei collegi singole decisioni che i Presidenti, sulla base di criteri tra di loro condivisi, indicano come più rilevanti e delle eventuali inadempienze degli intermediari.

Tale asserzione lascia presupporre che non tutte le decisioni verranno pubblicate. Per l'attività svolta dalla scrivente associazione si ritiene necessario che tutte le decisioni siano pubblicate.



SEZIONE VI

1. Avvio del procedimento

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni (2) dalla sua ricezione da parte dell'intermediario

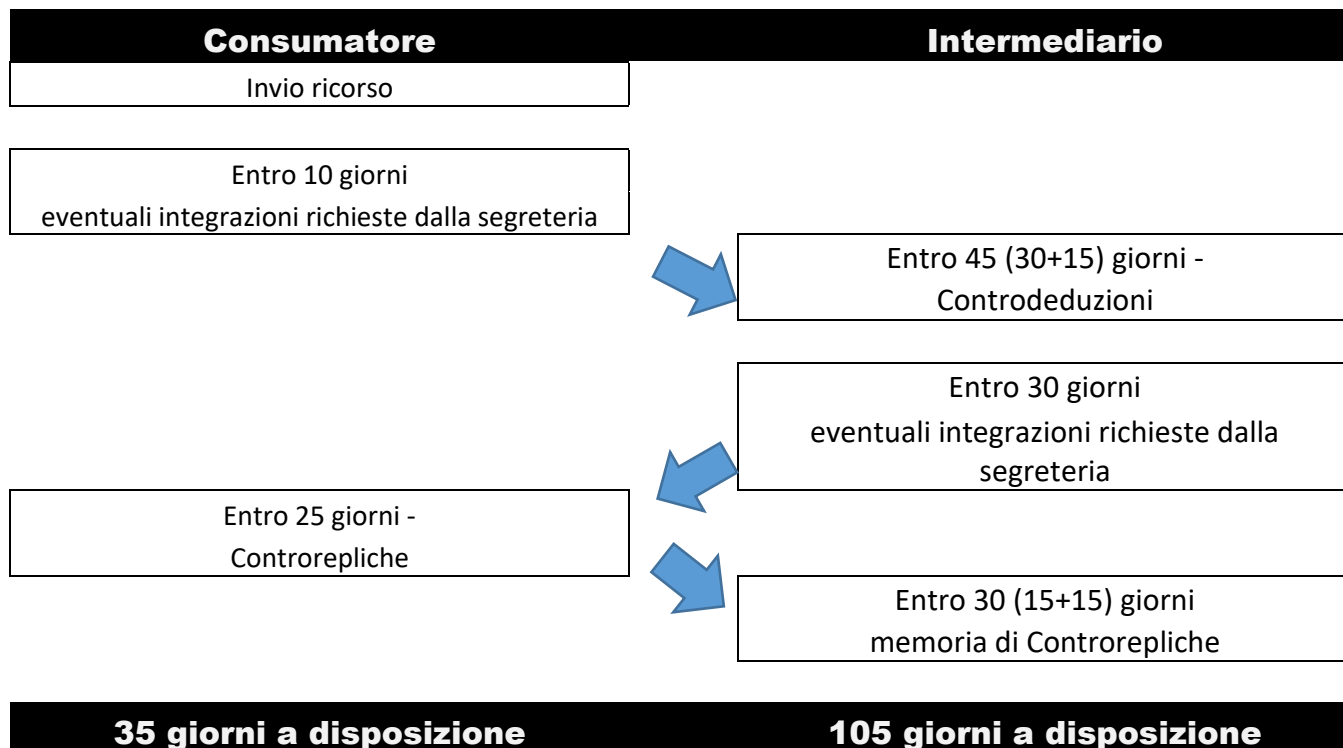
Si richiede di non adottare tale modifica, mantenendo gli attuali 30 giorni in quanto dilata ulteriormente i tempi della procedura **in danno al ricorrente** consumatore ed in favore dell'intermediario.

PROPOSTE DI MODIFICA:

Equiparazione e riduzione dei termini perentori della procedura.

Si richiede di uniformare i termini perentori del procedimento. Nell'attuale proposta l'intermediari godono di un tempo maggiore per le proprie attività rispetto ai ricorrenti consumatori. Tali tempistiche sono ulteriormente ampliate nei casi in cui l'intermediario sia rappresentato da un'associazione di categoria:

L'attuale modifica può esser così schematizzata:





Nella Direttiva 2013/11/UE (Direttiva “ADR”) vi sono diverse indicazioni volte a velocizzare la procedura quali ad esempio l’indicazione di cui al punto (40):

*Un organismo ADR che funzioni correttamente dovrebbe concludere tempestivamente procedimenti di risoluzione delle controversie online **entro un termine di 90 giorni di calendario**, che decorre dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il reclamo, inclusa tutta la documentazione pertinente a esso relativa e termina nella data in cui l'esito della procedura ADR è comunicato.*

Per tali ragioni si richiede di eliminare i 15 giorni aggiuntivi per le controdeduzioni e gli ulteriori 15 giorni per le memorie di controrepliche, nei casi in cui l’intermediario sia rappresentato da un’associazione di categoria.

La scrivente associazione ritiene che l’introduzione della perentorietà dei termini della procedura sia una modifica positiva ed in tutela del consumatore.

La scrivente associazione auspica che le summenzionate osservazioni siano ampiamente valutate ed accolte dall’organismo decidente, in quanto finalizzate ad una piena e legittima tutela del consumatore la quale non può diminuire rispetto alle attuali previsioni di legge.

Con ossequi *AC*

ADL CONSUM