

A.E.C.I.

Via Casimiro Teja, 24
00157 - Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu

Spett.le **Banca d'Italia**

Servizio Regolamentazione e Analisi
Macroprudenziale - Divisione Regolamentazione I
via Nazionale 91
00184 – Roma
ram@pec.bancaditalia.it

Roma, 26 febbraio 2019

Prot. 4033/10144/LARM19005

Oggetto: Consultazione pubblica per la modifica delle Disposizioni ABF

Il sottoscritto, Ivan Marinelli, Presidente della CONSULTA GIURIDICA NAZIONALE e Presidente Nazionale di A.E.C.I. ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI assistito dalla Consulta Legale di A.E.C.I. - **Associazione Europea Consumatori indipendenti**, con la presente da valere a tutti gli effetti di legge, espone quanto segue in riferimento alla consultazione pubblica avviata in data 28 dicembre 2018 per la modifica delle disposizioni dell'Arbitro Bancario Finanziario.

1) Limite temporale della competenza dell'Arbitro Bancario finanziario

Gli interventi di modifica delle disposizioni dell'Arbitro Bancario finanziario sono stati motivati con l'esigenza di garantire il *"pieno allineamento della normativa sull'ABF alle previsioni della Direttiva 2013/11/UE"*.

La limitazione della competenza temporale dell'Arbitro a parere della scrivente non è utile ad una maggiore *compliance* con la direttiva europea ed anzi, finisce con il frustrarne uno degli obiettivi principali, cioè quello di ampliare quanto più possibile il numero di consumatori che si rivolgono ai meccanismi ADR per risolvere le controversie.

Il considerando 5 della Direttiva 2013/11/UE afferma, infatti, che *"La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) offre una soluzione semplice, rapida ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti. Tuttavia, l'ADR non è ancora sviluppata in maniera sufficiente e coerente nell'Unione."*



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 06 88 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

PER COMUNICAZIONI

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

In base agli stessi dati resi noti dall'Arbitro Bancario Finanziario, nel 2017 vi è stato un incremento del 42% dei ricorsi depositati rispetto all'anno precedente¹.

Ciò implica un crescente apprezzamento da parte della clientela degli intermediari per l'Abf e, più in generale, per gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie nella tutela dei propri diritti.

A fronte di una maggiore diffusione dello strumento di risoluzione alternativa delle controversie, la limitazione temporale ai soli 5 anni precedenti alla data di proposizione del ricorso, andrebbe a ledere gli interessi dei clienti ed in generale anche quelli del "sistema giustizia" in Italia.

L'impossibilità di adire l'Abf si tradurrebbe automaticamente nella necessità di esperire inizialmente il tentativo obbligatorio di mediazione attraverso gli organismi di mediazione e, in caso di esito negativo, di adire il tribunale di competenza.

Anche a causa del notevole squilibrio tra le parti, le mediazioni, soprattutto in materia bancaria, non essendo dei meccanismi di tipo decisorio come l'Abf, difficilmente si concludono positivamente, proprio in quanto prevedono, in sostanza, un accordo tra le parti.

Il passo successivo è l'introduzione di una causa in tribunale con tempi e costi decisamente maggiori rispetto al procedimento davanti all'Abf. Ciò potrebbe causare anche una rinuncia da parte dei clienti delle banche a tutelare i propri diritti, soprattutto nel caso di controversie di modico valore.

La necessità di aumentare il grado di efficienza dell'ABF per ottemperare ai requisiti richiesti dalla Direttiva 2013/11/UE non può tradursi in una limitazione della competenza temporale dell'ABF e quindi, in sostanza in una diminuzione di utilità di un organismo come l'ABF che nasce proprio in funzione deflattiva del contenzioso nei tribunali.

In un'ottica di visione complessiva del sistema giustizia in Italia, si configura un *trade off* tra l'efficienza del sistema Abf considerato come sistema a sé stante, soprattutto in relazione al rispetto dei tempi previsti dalla Direttiva 2013/11/UE per la definizione dei procedimenti, e l'efficienza e l'efficacia dell'Abf stesso inserito nel quadro complessivo degli strumenti a disposizione dei cittadini per risolvere le controversie nei confronti degli intermediari.

In tale quadro non si può pensare a delle modifiche sul funzionamento dell'Abf che andrebbero a diminuire notevolmente l'efficacia e l'efficienza di un organismo ADR, in quanto avrebbero come ricaduta immediata un aumento delle cause in tribunale.

¹ Relazione sull'attività svolta dall'Arbitro Bancario Finanziario nel 2017



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

PER COMUNICAZIONI

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

Con la riduzione della competenza temporale dell'Abf, infatti, si perderebbe totalmente di vista quello che dovrebbe essere l'obiettivo principale dell'ABF e cioè quello di far diminuire il contenzioso giudiziale.

L'analisi di impatto della regolamentazione pubblicata sul sito di Banca d'Italia non sembra tener conto delle circostanze sopra esposte nella valutazione del restringimento del limite temporale delle controversie per le quali si possa proporre ricorso all'Arbitro.

In aggiunta, da un'analisi degli organismi alla rete FIN Net², appare non esserci una previsione diffusa relativa alla limitazione temporale di adire tali organismi, tranne in caso di intervenuta prescrizione (tra i pochi Paesi ad aver stabilito un limite temporale vi sono Estonia³, Malta⁴, Regno Unito⁵).

La necessità di una maggiore efficienza dell'ABF non può e non deve essere perseguita tramite una riduzione delle controversie sottoponibili a tale Organismo.

Vi potrebbe essere, invece, un aumento di efficienza con una maggiore aderenza alla tempistica per la risoluzione delle controversie prevista dalla Direttiva 2013/11/UE, con un aumento delle risorse destinate sia ai Collegi territoriali, sia alle strutture che coadiuvano i Collegi. In tal senso si richiama il considerando 46 della Direttiva da ultimo citata *“ai fini di un loro efficiente funzionamento, è opportuno che gli organismi ADR dispongano di risorse umane, materiali e finanziarie sufficienti. Gli Stati membri dovrebbero stabilire una forma adeguata di finanziamento degli organismi ADR sui rispettivi territori, senza ridurre il finanziamento degli organismi già operativi. La presente direttiva non dovrebbe impedire che il finanziamento avvenga mediante fondi pubblici o privati ovvero con una combinazione di entrambi. È opportuno tuttavia incoraggiare gli organismi ADR a valutare in modo specifico forme private di finanziamento e a utilizzare i fondi pubblici solo a discrezione degli Stati membri. La presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicata la possibilità per le imprese o per le organizzazioni professionali o associazioni di imprese di finanziare organismi ADR.”*

2) Innalzamento del termine massimo di lavorazione dei reclami da 30 a 60 giorni (paragrafo 4 del documento di consultazione p. 10)

²https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_it

³ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/ee-consumer_en.pdf

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/mt-financial_en.pdf

⁵ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/uk-financial_en.pdf



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 06 88 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

PER COMUNICAZIONI

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

In relazione all'aumento del termine per la gestione del reclamo da parte degli intermediari, non si ritiene che tale aumento possa realmente condurre ad un'analisi più approfondita da parte degli intermediari dei reclami proposti dai clienti ed infine in un aumento della risoluzione delle controversie in fase di reclamo.

Per come attualmente si presenta il sistema, le risposte degli intermediari sono molto spesso *standard*, prive, cioè, di un'istruttoria che abbia effettivamente analizzato le contestazioni mosse dai clienti, anche quando i reclami risultano essere dettagliati e corredati da documentazione.

Un termine maggiore per la risposta al reclamo si tradurrebbe solo in un allungamento dei tempi per la risoluzione delle controversie a danno dei clienti degli intermediari.

In aggiunta, si rileva, che altri organismi ADR (quali Arera e Agcom), prevedono tempi di risposta da parte dei professionisti decisamente più ridotti.

Tutto quanto su premesso e considerato, A.E.C.I.

CHIEDE

Di non modificare le disposizioni che regolamentano l'ABf in relazione ai punti sopra citati.

Si resta a disposizione dell'Autorità per ogni eventuale chiarimento.

Per info e comunicazioni scrivere a:

A.E.C.I. | ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI
via Casimiro Teja 24 – 00157 Roma
Tel 064510914 | Fax 0688376050
aeci@pec.euroconsumatori.eu | info@euroconsumatori.eu

Distinti saluti,

Il Presidente
Ivan Morinelli



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

PER COMUNICAZIONI

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu