LARUFFA BOTTINELLI
AVVOCATI ASSOCIATI

Avv. Francesco Laruffa
Avv. Domenico Laruffa
Avv. Alberto Bottinelli

Avv. Sara Guenzati
Avv. Sandra Rita Barone

A mezzo pec: ram@pec.bancaditalia.it

Milano, 24 Febbraio 2019

Spett.le
Banca d'Italia
Servizio Regolamentazione e Analisi Macroprudenziale
Divisione Regolamentazione I
Via Nazionale 91
00184 Roma

Oggetto: **osservazioni e proposte in merito al documento in pubblica consultazione "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari – 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)" del 28.12.2018**

Egregi Signori,

lo scrivente legale, nel ringraziare codesto spettabile Istituto per l'opportunità offerta di esprimere osservazioni e commenti al documento di consultazione, pubblicato in data 28 dicembre 2018, relativo alla "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari – 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)", intende porre all'attenzione del Servizio Regolamentazione e analisi macroprudenziale alcune riflessioni, maturate sulla base all'attività svolta per la difesa dei Consumatori nel settore bancario e finanziario.

- **Sul Documento in consultazione, punto "3.3 Strumenti per una migliore organizzazione dell'Arbitro" - Comma 5: la rideterminazione della competenza dell'ABF nel tempo**

Nel paragrafo 3.3 del documento in consultazione viene modificata la competenza temporale dell'Arbitro Bancario, prevedendo che non possano essere sottoposte all'arbitro controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al **quinto anno precedente alla data di proposizione del ricorso,** con una riduzione oltremodo significativa rispetto all'attuale formulazione, che prevede la competenza dell'ABF sulle operazioni e i comportamenti decorrenti dal 1gennaio 2009**.**

Nel documento per la consultazione si afferma che: "*La scelta di un limite quinquennale della competenza dell'ABF appare congrua per garantire un'adeguata tutela della clientela",* considerato che *"È insito nella logica del ricorso all'ABF che questo, data la sua rapidità e snellezza, meglio si attagli a rapporti attuali (rispetto ai quali può contribuire a risolvere con prontezza le problematiche insorte in corso di*

Avv. Francesco Laruffa
Avv. Domenico Laruffa
Avv. Alberto Bottinelli
Avv. Sara Guenzati
Avv. Sandra Rita Barone

svolgimento) o comunque non eccessivamente remoti. Per gli altri resta comunque la possibilità di adire il giudice ordinario".

La scelta di un limite quinquennale della competenza dell'ABF, a parere della scrivente, non consente, invero, di garantire l'adeguata tutela della clientela e non appare in linea con gli obiettivi alla base dell'introduzione dell'ABF, rappresentati dalla tutela delle ragioni dei clienti nei casi in cui le caratteristiche o il modesto valore economico della controversia renderebbero difficile o eccessivamente oneroso il ricorso al giudice, nonché il ripristino delle relazioni di fiducia tra gli intermediari e la clientela, e la promozione dello svolgimento di rapporti corretti e trasparenti attraverso il progressivo adeguamento degli intermediari agli orientamenti dell'ABF quale parte dell'attività di *compliance* di quanto disposto dall'Autorità di vigilanza.

Diretta conseguenza di tale provvedimento, infatti, sarà l'esclusione dall'unico efficiente strumento alternativo di composizione delle liti (ADR) italiano di gran parte dei Consumatori che oggi potrebbero farne uso.

Gran parte di coloro che si troverebbero a dover ricorrere alla Magistratura per ottenere il ristoro di quanto loro indebitamente trattenuto da taluni Istituti bancari appartengono, infatti, proprio a quella fascia di Consumatori che oggettivamente non dispongono dei mezzi economici necessari per sostenere una causa legale o anche solo per acquisire le informazioni idonee a comprendere di essere portatori di posizioni meritevoli di difesa e che, dunque, spesso lasciano decorrere del tempo prima di intraprendere iniziative a tutela dei propri diritti.

Deve considerarsi che, dall'istituzione dell'ABF, il numero dei ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario ha mostrato una costante crescita, che ha riguardato proprio ricorsi presentati da Consumatori per importi economici di modesto rilievo. A ciò si aggiunga che l'*output* dell'attività è stato sostanzialmente favorevole per i Consumatori; dalle statistiche ufficiali dell'ABF, infatti, si evince che nel 68% dei casi questi ultimi hanno visto accogliersi in tutto o in parte le proprie richieste. Indice, questo, che l'esigenza di tutela era effettiva e che l'attività dell'ABF è stata fondamentale per il riconoscimento dei diritti dei Consumatori.

Precludere a larga parte dei Consumatori, ovvero quelli che lamentino lesioni di diritti connessi a operazioni avvenute in epoca anteriore agli ultimi cinque anni, la possibilità di presentare le proprie ragioni in sede di ABF equivarrebbe ad impedire loro totalmente di ottenere il riconoscimento dei propri diritti.

Si osserva, perciò, che appare maggiormente appropriato rispetto alle esigenze di effettiva tutela della Clientela stabilire il limite temporale di cognizione dell'ABF in dieci anni dal compimento delle operazioni oggetto di ricorso. Adottando tale soluzione si porrebbe rimedio alle criticità sopra esposte e si adotterebbe una soluzione in linea con il termine di prescrizione di 10 anni previsto dal codice civile per i crediti commerciali.

Questo termine, peraltro, è anche in linea con le previsioni normative che impongono agli Intermediari

Avv. Francesco Laruffa
Avv. Domenico Laruffa
Avv. Alberto Bottinelli
Avv. Sara Guenzati
Avv. Sandra Rita Barone

la conservazione dei documenti per la durata di 10 anni, come previsto dall'art. 119 del Tub. Se l'Ordinamento (specificamente, il Testo Unico Bancario) impone all'Intermediario un obbligo di conservazione della documentazione per una tale durata, significa che lo stesso Ordinamento ritiene meritevoli di tutela tutte le posizioni che non sono estinte da più di dieci anni e, se si vuole essere coerenti, il sistema dovrebbe anche predisporre strumenti adeguati ad assicurare il rispetto delle esigenze di tutela.

Deve, inoltre, rilevarsi che un possibile effetto della riduzione temporale della competenza dell'ABF potrebbe tradursi in un ricorso massivo alla mediazione e alla giustizia ordinaria, con un aggravio di tempi e costi per i Consumatori, ma anche per gli stessi Uffici reclami e contenzioso degli Istituti bancari, stante la necessità per entrambi di una più onerosa assistenza legale e l'aggravio dei costi procedurali.

In merito invece alla necessità di ridurre i tempi di risposta dell'Arbitro, si tratta indubbiamente di un tema importante per il Consumatore; la soluzione proposta dal Documento in Consultazione consiste però nell'esclusione dei tre quarti dei ricorsi, e quindi è oggettivamente contraria agli interessi del Consumatore stesso. Consumatore che, peraltro, rivolgendosi alla giustizia ordinaria dovrebbe sopportare un'attesa ancora maggiore per conoscere l'esito della controversia, anticipando costi di maggiore rilievo.

Per addivenire ad una più rapida definizione del contenzioso, si ritiene, invece, che possa essere utile adottare i "Nuovi strumenti per una più rapida definizione del contenzioso" di cui al paragrafo 3.1, ovvero la decisione con proprio provvedimento monocratico o l'invitare le parti ad addivenire ad una soluzione conciliativa da lui prefigurata, entro il termine trenta giorni.

L'esperienza maturata in sede di assistenza prestata ai consumatori in materia di contratti di finanziamento caratterizzati dalla c.d. cessione del quinto dello stipendio, consente allo scrivente legale di confermare che, in considerazione degli orientamenti consolidati dell'Arbitro, gli Uffici reclami degli Istituti finanziari medesimi hanno optato sempre più per soluzioni conciliative, che stanno conducendo ad una deflazione del contenzioso in uno dei settori in cui si è assistito maggiormente alla crescita del ricorso all'ABF.

Si propone, dunque, di mantenere la competenza dell'Arbitro per tutte le operazioni e comportamenti successivi al decimo anno precedente la data di proposizione del ricorso.

Nell'auspicio che il mio contributo possa incontrare il Vostro apprezzamento e contribuire ad un miglioramento collettivo dell'intero processo di contenzioso bancario, resto a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento.

RingraziandoVi per l'opportunità di confronto offerta, porgo cordiali saluti.

Avv. Sara Guenzati

Sara Guenzati