

Ill.ma

BANCA D'ITALIA

**Servizio Regolamentazione e Analisi
Macroprudenziale, Divisione
Regolamentazione I**

Via Nazionale 91 - 00184 Roma RM

PEC: ram@pec.bancaditalia.it

Oggetto: *osservazioni 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*
in particolare: sulle proposte modifiche alla competenza temporale dell'Arbitro.

Ill.ma Banca d'Italia,

nella mia qualità di difensore patrocinante circa 2.000 clienti negli ultimi 5 anni per controversie ad oggetto finanziamenti con cessione del quinto e delegazioni di pagamento, sono a formulare le seguenti note a commento della proposta in oggetto, posta in pubblica consultazione fino al 26 febbraio 2019.

Per quanto la base statistica rappresentata dalla mia Clientela sia relativamente ristretta, posso evidenziare che l'attuale assetto dell'Arbitro riveste una funzionalità eccellente in quanto, grosso modo:

a) Su circa 2.000 clienti si sono potute trattare circa 5.000 posizioni di irregolarità da parte degli Istituti di Credito (con un rapporto di circa 2,5 controversie per ciascun cliente). Nel 2015 i rimborsi spontanei soddisfatti e le transazioni da parte degli Istituti a fronte di un reclamo rappresentavano circa il 50% dei casi trattati. Nel 2019 grazie all'apporto “persuasivo” della giurisprudenza ABF sugli Istituti tali soluzioni transattive rappresentano circa l'80% dei casi trattati.

b) il sottoscritto da solo ha presentato circa 500 ricorsi all'ABF, dei quali circa il 98% ha comportato un rimborso integrale per il consumatore, che diversamente sarebbe stato nella pratica impossibile soprattutto per la sproporzionata onerosità della alternativa tutela giudiziale.

c) le maggiori somme indebitamente trattenute dagli Istituti a danno dei propri clienti, non prescritte, si concentrano sulle estinzioni avvenute tra il 2009 (attuale termine temporale tutela ABF) ed il 2014 (anno in cui fu possibile per i Consumatori estinguere anticipatamente le cessioni decennali stipulate nel 2010, ultime su moduli contrattuali riconosciuti irregolari grazie alle successive raccomandazioni di Banca d'Italia).

Di conseguenza risulta oggettivo constatare che la forza deterrente dell'Arbitro secondo la regolamentazione ancora vigente determina da sola il rimborso spontaneo dell'80% delle somme sottratte ai cittadini. Nel contempo l'operatività dell'Arbitro secondo la regolamentazione ancora vigente permette, sempre di per se stessa, di recuperare il residuo 20% di somme rifiutate dagli Istituti. **L'esistenza stessa dell'ABF tutela quindi i Consumatori nella totalità dei casi.**

Si tratta indubitabilmente di un risultato estremamente lusinghiero determinato in tutto dalla attuale regolamentazione dell'Arbitro.

Per questo motivo il sottoscritto difensore si rivolge alle SS.VV., in quanto una delle previsioni del documento posto in consultazione andrebbe senza dubbio a recare diretto pregiudizio alla clientela tipicamente debole che la regolamentazione dell'Arbitro ha tutelato fino ad oggi.

In particolare 1: Sul Documento in consultazione, punto 3.3 “Strumenti per una migliore organizzazione dell'Arbitro” - Comma 5.

Si osserva che la proposta modifica della competenza temporale dell'Arbitro Bancario dall'attuale 01/01/2009 (quindi circa 10 anni) ad operazioni o comportamenti “successivi al quinto anno precedente alla data di proposizione del ricorso” (quindi 5 anni) e quindi al 2014 comporterà l'esclusione dall'unico efficiente strumento alternativo di composizione delle liti di gran parte dei Consumatori che oggi potrebbero farne uso, e per gli importi più significativi (*cf. punto c) che precede*).

Tale esclusione avrà un prevedibile “effetto leva” su tutto l'attuale circolo virtuoso delle transazioni stragiudiziali, che rappresentano l'80% del totale controversie e che sono “indotte” dalla “deterrenza” della tutelabilità di tali posizioni da parte dell'Arbitro (*cf. punto a) che precede*).

Quindi, appena applicata una simile modifica, è prevedibile il ritorno alla situazione precedente all'istituzione dell'Arbitro, quindi ad un atteggiamento irridentemente negatorio da parte di un largo numero di Istituti di credito. Questo perché, così rimossa l'alternativa ABF, i Consumatori si troveranno a dover ricorrere alla Giustizia Civile per ottenere il ristoro di quanto loro indebitamente trattenuto. **Ma è un fatto notorio che i Consumatori che si rivolgono allo strumento della Cessione appartengono in larghissima parte a categorie economico-sociali che oggettivamente non dispongono di risorse e strumenti necessari per sostenere una causa ordinaria.** Precludere a queste persone la possibilità di presentare le proprie ragioni in sede di ABF equivarrebbe ad impedire loro di ottenere il riconoscimento di diritti oggi consolidati solo grazie all'opera dell'Arbitro.

In particolare 2: Sul documento denominato “Analisi di impatto” - 3.1 “La competenza temporale dell'Arbitro”:

In merito alle paventate difficoltà di reperimento della documentazione, questo appare un problema del tutto sovrastimato: la legge impone infatti agli Istituti bancari sia l'obbligo di restituire la documentazione alla clientela, sia la conservazione della stessa 10 anni; è quindi evidente come le difficoltà di reperimento della documentazione, vere o supposte tali, non costituiscono alcun ragionevole motivo per ridurre la competenza temporale dell'Arbitro. I documenti sono del resto sempre reperiti a cura del Consumatore o del legale e sono sempre allegati al reclamo primario verso gli Istituti e quindi all'eventuale ricorso in ABF. Poiché l'onere probatorio dell'illecito incombe sul Consumatore, si tratta di un elemento che non può creare pregiudizio alle attività dell'Arbitro, che nel caso di mancata documentazione si limita a ritenere il ricorso non ammissibile dopo una semplice analisi preliminare. Non si comprende perché si dovrebbe impedire a coloro che invece ne hanno disponibilità di procedere con l'Arbitrato.

In particolare 3: sulla necessità, riportata nel documento in pubblica consultazione in oggetto, 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 oggettivamente contrasta gli interessi dello stesso Consumatore che dovrebbe tutelare (e che fino ad oggi ha tutelato).

Risulta infatti oggettivo che qualunque Consumatore, qualunque persona di senso comune, trovandosi a scegliere scegliere tra:

- ottenere tutela dei propri diritti in mediamente 294 giorni, per la totalità dei casi, come oggi, oppure
- ottenere tutela dei propri diritti in 180 giorni, ma solo nel 25% dei casi, essendo state escluse tutte le controversie tra il 2009 e il 2014 che rappresentano circa il 75% del totale,

qualunque Consumatore, dicevamo, opterebbe per aspettare di più, ma con certezza di ottenere tutela e soddisfazione, piuttosto che dover rinunciare ai propri diritti nel 75% dei casi.

Tutto quanto premesso ed osservato, risulta evidente che **le modifiche alla competenza temporale** come proposte nel documento in pubblica consultazione in oggetto rappresentano un danno diretto agli interessi dei Consumatori che l'ABF dovrebbe tutelare ed infatti attualmente tutela. Tali modifiche di fatto smantellerebbero l'importantissima funzione oggi svolta dall'ABF nei confronti soprattutto delle fasce più deboli dei danneggiati da pratiche bancarie distorte.

* * *

=> Si propone pertanto che la competenza temporale dell'Arbitro venga allineata all'ordinario termine di prescrizione decennale <= e non già stravolta con le modifiche proposte, dai prevedibili ed illustrati effetti collaterali.

In tale modo, progressivamente e giorno per giorno, verrà meno la possibilità di tutelare posizioni che possono oggettivamente considerarsi troppo risalenti. Questo però senza alterare il benefico effetto deterrente consolidatosi in capo all'Arbitro. Senza vulnerare la tutela di diritti ancora esistenti in quanto astrattamente azionabili avanti la Giustizia Civile. Il tutto in modo proceduralmente armonizzato sia ai termini di conservazione dei documenti da parte degli Istituti, sia con i termini di prescrizione ordinaria riconosciuta dai Codici Civile e di Procedura Civile.

Grato per l'opportunità di confronto, porgo i migliori saluti e auguri di buon lavoro.

Faenza, 25 Febbraio 2019

Avv. Matteo Olivieri . . .

