

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)

Documento per la consultazione Dicembre 2018

Con il presente documento si sottopone a consultazione pubblica una proposta di modifica della Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e di revisione della disciplina del sistema stragiudiziale delle controversie denominato “Arbitro Bancario Finanziario” (ABF), contenuta nelle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009. Si acclude il testo delle disposizioni interessate, con evidenza grafica delle modifiche proposte.

Le modifiche sono volte a garantire il pieno allineamento della normativa sull'ABF alle previsioni della Direttiva 2013/11/UE (Direttiva “ADR”), e a introdurre strumenti per una più efficiente gestione del contenzioso innanzi all'Arbitro.

La presente consultazione verte esclusivamente sulle modifiche alle disposizioni vigenti; essa non riguarda, quindi, le previsioni che sono rimaste invariate nei contenuti, anche se, per ragioni di coordinamento, possono aver subito modifiche formali.

Osservazioni, commenti e proposte possono essere trasmessi, entro 60 giorni dalla data di pubblicazione del presente documento, a:

- qualora si disponga di posta elettronica certificata (PEC), in formato elettronico all'indirizzo ram@pec.bancaditalia.it; oppure*
- in forma cartacea all'indirizzo Servizio Regolamentazione e Analisi Macroprudenziale, Divisione Regolamentazione I, via Nazionale 91, 00184, Roma. In tal caso, una copia in formato elettronico dovrà essere contestualmente inviata all'indirizzo e-mail servizio.ram.regolamentazioneI@bancaditalia.it.*

Per agevolare la valutazione dei contributi alla consultazione, si invitano i rispondenti a indicare esplicitamente i punti del documento a cui le osservazioni, i commenti e le proposte si riferiscono.

I commenti ricevuti durante la consultazione saranno pubblicati sul sito internet della Banca d'Italia. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti non siano pubblicati oppure siano pubblicati in forma anonima (il generico disclaimer di confidenzialità eventualmente presente in calce alle comunicazioni inviate via posta elettronica non sarà considerato come richiesta di non divulgare i commenti).

I contributi ricevuti oltre il termine sopra indicato non saranno presi in considerazione.

Indice

Premessa	3
1. Le ragioni dell'intervento	3
2. L'allineamento alla Direttiva "ADR"	5
2.1 <i>I nuovi termini: proposta di modifica alla Delibera CICR</i>	5
2.2 <i>I nuovi termini: modifiche alle Disposizioni ABF</i>	6
3. Il potenziamento dell'efficienza dell'ABF	7
3.1 <i>Nuovi strumenti per una più rapida definizione del contenzioso</i>	7
3.2 <i>Rafforzamento del ruolo del Collegio di coordinamento</i>	8
3.3 <i>Strumenti per una migliore organizzazione dell'Arbitro</i>	8
3.4 <i>Nuova struttura dei compensi e dei costi</i>	9
4. Ulteriori modifiche di coordinamento	10

Premessa

Il documento che si sottopone a consultazione è volto a introdurre modifiche e integrazioni alla disciplina sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), contenuta nella Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 (successivamente modificate, da ultimo nel novembre 2016 con l'introduzione di nuovi collegi dell'Arbitro).

Gli interventi proposti si concentrano su aspetti procedurali e di organizzazione interna dell'Arbitro che non hanno un impatto diretto sulle modalità con cui l'utenza si avvale dell'ABF; questi interventi potranno comunque avere effetti positivi per la clientela bancaria e finanziaria in termini di migliore gestione del contenzioso e riduzione dei tempi di risposta. Poche innovazioni, fra quelle sottoposte a consultazione, interessano direttamente la clientela; tra queste si segnala la rideterminazione della competenza dell'ABF nel tempo (cfr. par. 3.3). La clientela può reperire informazioni di agevole consultazione sulle attuali modalità di funzionamento dell'ABF scaricando i documenti disponibili ai seguenti link: <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html> ("Guida all'utilizzo del Portale ABF") e <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf/index.html> ("ABF in parole semplici").

1. Le ragioni dell'intervento

L'ABF è stato istituito nel 2009 in attuazione dell'articolo 128-*bis* del Testo Unico Bancario (TUB), che prevede l'obbligo, per gli intermediari tenuti ad applicare le disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, di aderire a un sistema di

risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) con la clientela che assicuri “la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela” ⁽¹⁾.

L'Arbitro è un sistema ADR che consente ai clienti, dopo aver presentato reclamo all'intermediario e non essere stati, in tutto o in parte, soddisfatti, di ottenere una pronuncia sulla propria controversia. La decisione è presa da un organo collegiale, che giudica secondo diritto e sulla base della domanda contenuta nel ricorso e dei documenti presentati dalle parti. La procedura svolta dinnanzi all'Arbitro si differenzia in modo netto da un tentativo di mediazione o conciliazione: la pronuncia resa dall'ABF è decisoria, seppur non abbia efficacia di titolo esecutivo e non rappresenti un vincolo giuridico per le parti, che possono comunque sottoporre la questione all'Autorità giudiziaria ⁽²⁾.

Dall'anno della sua entrata in funzione, l'ABF ha visto aumentare costantemente ed esponenzialmente il suo carico di lavoro: per limitarsi ai dati più recenti, nell'anno 2017 i nuovi ricorsi sono stati 30.644, con un aumento del 42 per cento rispetto all'anno precedente. Ciò è indice di un diffuso apprezzamento per la capacità dell'Arbitro di fornire una soluzione rapida ed efficace alle controversie che possono sorgere tra intermediari e clienti.

L'intensificazione dell'impegno dell'Arbitro ha però posto il tema di un rafforzamento della capacità di risposta dell'ABF e del potenziamento della sua struttura.

Una prima, rilevante iniziativa è stata l'ampliamento del numero dei Collegi: nel novembre 2016 dagli originari tre (Milano, Napoli e Roma) si è passati a sette, con l'aggiunta dei Collegi di Bari, Bologna, Palermo e Torino.

La nuova articolazione territoriale dell'ABF ha comportato la necessità di rivedere anche le norme sulla composizione del Collegio di Coordinamento per far sì che in esso fossero rappresentati tutti i Collegi; necessità alla quale si è fatto fronte con alcune modifiche alle disposizioni della Banca d'Italia.

A partire dal 5 febbraio 2018, è poi entrato in funzione il nuovo Portale telematico per la presentazione dei ricorsi: si tratta di uno strumento innovativo per l'interlocazione fra le parti e l'ABF, che consente al ricorrente non solo di trasmettere il ricorso, ma anche di monitorarne l'andamento, di ricevere copia della documentazione trasmessa dall'intermediario e di replicarvi ⁽³⁾.

⁽¹⁾ L'adesione all'ABF, peraltro, è condizione per l'esercizio dell'attività bancaria e finanziaria.

⁽²⁾ La trattazione del ricorso non è consentita se la questione è stata già sottoposta all'esame dell'Autorità giudiziaria o a decisione arbitrale, oppure nel caso in cui sia pendente un tentativo di conciliazione o mediazione (il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento della procedura conciliativa già intrapresa). Il ricorso all'ABF, inoltre, soddisfa la condizione di procedibilità prevista dal D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 (mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali): pertanto, prima di rivolgersi al Giudice civile, in alternativa all'attività di mediazione prevista dal D.lgs. appena citato, è possibile esperire il ricorso all'ABF con lo stesso effetto.

⁽³⁾ In aderenza a quanto previsto dalla normativa di recepimento della Direttiva “ADR” (cfr. più ampiamente *infra*), il portale – decorso un adeguato periodo transitorio, nel quale si continua a prevedere la possibilità, specie per alcune categorie di ricorsi, di presentare il ricorso in forma cartacea – rappresenterà l'unico strumento per rivolgersi all'ABF. Per maggiori dettagli, cfr. <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/novita/notizia/avvio-portale-arbitro-bancario-finanziario/>

Queste innovazioni non esauriscono, tuttavia, gli interventi opportuni per assicurare che l'ABF resti in grado di soddisfare la richiesta – stabilmente accresciuta – proveniente dall'utenza: l'esperienza operativa di quasi un decennio di attività dell'Arbitro suggerisce, infatti, l'introduzione di alcuni istituti atti a snellire la procedura, a garantire l'uniformità degli orientamenti e ad accrescere la funzionalità dei Collegi e delle strutture tecniche che ne supportano il lavoro.

L'Arbitro è inoltre chiamato a confrontarsi con le innovazioni che, in anni recenti, hanno inciso sul quadro normativo di riferimento, europeo e nazionale, in materia di sistemi di risoluzione alternativa delle controversie. La Direttiva c.d. "ADR" (2013/11/UE) ha infatti delineato alcuni requisiti di qualità, che gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie rivolti ai consumatori debbono rispettare per essere inclusi fra quelli considerati conformi a livello europeo. Questi organismi sono inseriti in un elenco che, stilato a livello nazionale, viene aggiornato annualmente e trasmesso alla Commissione europea (alla quale sono attribuiti compiti di verifica della rispondenza degli organismi alla disciplina posta dalla Direttiva).

La Banca d'Italia, in conformità con le previsioni della Direttiva, è stata designata dalla normativa di recepimento ⁽⁴⁾ quale Autorità nazionale competente sull'ABF ed è, pertanto, chiamata ad accertare che questo rispetti i requisiti richiesti di stabilità, efficienza, imparzialità e tendenziale non onerosità per il consumatore. Particolare importanza, per le sue ricadute pratiche, riveste il requisito d'efficienza, che si sostanzia in un obbligo di durata massima della procedura, quantificato dalla Direttiva ⁽⁵⁾ in 90 giorni decorrenti dal momento in cui l'Organismo abbia ricevuto il fascicolo completo del ricorso. La durata è prorogabile di ulteriori 90 giorni nel caso di controversie complesse (come di frequente accade nei casi sui quali l'ABF è chiamato a pronunciarsi).

Ad oggi, l'Arbitro già rispetta il requisito sul piano sostanziale. Tuttavia, appare opportuno intervenire anche sul disegno normativo della procedura di ricorso, per garantirne la piena coerenza con le previsioni della Direttiva.

L'esigenza di allineamento con la Direttiva "ADR" da un lato, e l'opportunità di aggiornare lo strumentario procedurale e organizzativo per accrescere l'efficienza del sistema dall'altro, rendono necessario intervenire su due livelli normativi: (i) in modo più circoscritto, sulla Delibera CICR (in relazione alla quale spetta alla Banca d'Italia il compito di formulare la proposta); (ii) più estensivamente, sulle Disposizioni della Banca d'Italia che necessitano pure di interventi per mantenere il testo aggiornato e coordinato rispetto alle novità legislative intervenute negli ultimi anni.

Le principali modifiche proposte sono di seguito illustrate.

2. L'allineamento alla Direttiva "ADR"

2.1 I nuovi termini: proposta di modifica alla Delibera CICR

Attualmente la Delibera CICR n. 275 del 2008 fissa il termine per la decisione dell'Arbitro in 60 giorni a decorrere dalla data di presentazione delle controdeduzioni da parte dell'intermediario (o, in mancanza, dalla scadenza del termine entro cui quest'ultimo poteva presentarle, in proprio o

⁽⁴⁾ D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130.

⁽⁵⁾ Cfr. art. 8, par. 1, lett. e).

attraverso gli organismi associativi cui aderisce ⁽⁶⁾, ossia 30 giorni dalla ricezione del ricorso). La procedura, come attualmente delineata, prevede che il termine possa essere sospeso “una o più volte” (art. 6, c. 1) per “chiedere ulteriori elementi alle parti, fissando un termine massimo per la loro produzione”.

Queste disposizioni vengono modificate per rispecchiare i termini previsti dalla Direttiva ⁽⁷⁾, il cui rispetto – come già ricordato – rientra fra i requisiti di qualità previsti a livello europeo.

Oltre che per ridefinire i termini essenziali della procedura (che viene, poi, trattata in modo più analitico nelle Disposizioni della Banca d'Italia), alla Delibera vengono apportate modifiche puntuali per conferire un'adeguata base giuridica alle innovazioni in termini di maggiore efficienza e migliore organizzazione dell'Arbitro (anche in questi casi, la disciplina di dettaglio trova spazio nelle Disposizioni della Banca d'Italia, cfr. par. 3).

2.2 I nuovi termini: modifiche alle Disposizioni ABF

In aderenza alle proposte di modifica alla Delibera CICR, la scansione procedurale delineata dalle Disposizioni della Banca d'Italia viene rideterminata, con una successione più nitida dei momenti istruttori. Si conferma la previsione per cui, dopo la presentazione del ricorso da parte del cliente, l'intermediario può presentare entro 30 giorni dalla ricezione del ricorso stesso le proprie controdeduzioni, unitamente a tutta la documentazione utile per la valutazione della questione ⁽⁸⁾; si introduce un termine (25 giorni da quando le controdeduzioni sono ricevute dall'ABF) a favore del cliente per presentare una memoria di replica; si consente, infine, all'intermediario di presentare una controreplica entro 15 giorni ⁽⁹⁾ dalla ricezione della replica di controparte ⁽¹⁰⁾.

Restano in ogni caso, nelle memorie di replica e controreplica, preclusi al ricorrente l'ampliamento della domanda iniziale e all'intermediario la proposizione di ulteriori eccezioni (di merito o procedurali) relative a circostanze già esposte nell'atto introduttivo del ricorso e che non siano state oggetto di contestazione nelle controdeduzioni.

Completato il fascicolo del ricorso, il Collegio si pronuncia entro 180 giorni (90 + 90 gg.). Allo scadere del termine, il dispositivo della decisione è comunicato alle parti (così da rispettare la previsione della direttiva che chiede la notifica dell'“esito” della procedura). La normativa europea non si occupa delle fasi successive alla comunicazione degli esiti della procedura: l'ABF, tuttavia,

⁽⁶⁾ Ai sensi della stessa Delibera, gli intermediari e i clienti possono avvalersi di associazioni di categoria per il compimento degli atti relativi al ricorso all'Arbitro (art. 5).

⁽⁷⁾ La Direttiva “ADR” e il D.lgs. n. 130/2015 prevedono un massimo di 90 giorni per il completamento del fascicolo del ricorso e – a decorrere da questo momento – ulteriori 90 giorni (prorogabili di ulteriori 90 in caso di complessità del caso) per la decisione. Questa ricostruzione è confermata anche dagli orientamenti espressi dal Tavolo tecnico fra le Autorità nazionali competenti, attivato presso il Ministero per lo Sviluppo Economico (quale punto di contatto con la Commissione europea ai fini dell'attuazione e del rispetto della Direttiva).

⁽⁸⁾ Nel caso le controdeduzioni vengano trasmesse dall'intermediario tramite la propria Associazione di categoria, questa avrà ulteriori 15 giorni per inoltrarle all'ABF.

⁽⁹⁾ Se l'intermediario si avvale della propria associazione di categoria, questa avrà a disposizione ulteriori 5 giorni per presentare la controreplica all'Arbitro.

⁽¹⁰⁾ Il rispetto di questi termini è fondamentale; alla scadenza dei tempi previsti, il Portale non consente più l'inserimento di nuova documentazione.

redige pronunce corredate di una motivazione spesso piuttosto articolata. La ricchezza e la robustezza delle argomentazioni che sorreggono le decisioni dell'Arbitro è parte integrante e irrinunciabile del sistema e va annoverata fra le ragioni del suo successo. Per assicurare il tempo necessario a redigere la pronuncia, e comunicare la decisione corredata delle motivazioni, si concederà quindi un termine di 30 giorni, successivo alla notifica del dispositivo alle parti.

3. Il potenziamento dell'efficienza dell'ABF

3.1 Nuovi strumenti per una più rapida definizione del contenzioso

L'esperienza maturata dall'Arbitro mostra come, specialmente per alcuni filoni di contenzioso (es., quello attinente ai contratti di finanziamento caratterizzati dalla c.d. cessione del quinto dello stipendio), i ricorsi sono contraddistinti da una sostanziale ripetitività: i presupposti fondamentali di diritto e di fatto che sorreggono la domanda sono molto simili e la procedura si risolve in accoglimenti "seriali".

Su queste fattispecie ricorrenti si sono, nel tempo, formati anche orientamenti consolidati dell'Arbitro, di cui i Collegi fanno sistematica applicazione. Per tali casi, le modifiche proposte prevedono che il Presidente del Collegio, visti gli atti e ritenuto che sulla questione oggetto del ricorso sussistano consolidati orientamenti dell'Arbitro che comportino **l'accoglimento della domanda principale del cliente**, possa alternativamente:

- **decidere con proprio provvedimento monocratico.** In questo caso, la pienezza della tutela sarà comunque garantita dalla possibilità, concessa all'intermediario (soccumbente) di chiedere, entro 30 giorni, che la questione venga rimessa al Collegio, specificando le ragioni per cui ritiene di non condividere il provvedimento presidenziale;
- **invitare le parti ad addivenire ad una soluzione conciliativa** da lui prefigurata, entro il termine trenta giorni. Ove il termine dovesse scadere senza esito, la trattazione del ricorso proseguirà davanti al Collegio per la decisione.

Il presupposto dell'iniziativa presidenziale, comune alle due fattispecie, è comunque concepito in termini abbastanza flessibili da poter comportare, nella prassi applicativa dei Collegi, una differenziazione nell'impiego dell'uno o dell'altro strumento. Ad esempio, l'invito alla conciliazione potrebbe essere maggiormente indicato per quei casi in cui, pur profilandosi l'accoglimento sostanziale della domanda principale, la pretesa del ricorrente verosimilmente, aderendo agli indirizzi dell'Arbitro, non troverebbe soddisfazione integrale. Il provvedimento decisorio presidenziale potrebbe, invece, prestarsi maggiormente ad intercettare i (non pochi) casi di assoluta aderenza della prospettazione del cliente alla "giurisprudenza" dell'ABF.

L'adesione al provvedimento presidenziale e la buona riuscita del tentativo di conciliazione sono accompagnate da misure premiali per l'intermediario con riferimento alle spese della procedura, da corrispondere in misura ridotta rispetto all'ordinario (resta comunque fermo l'obbligo di farsi carico della restituzione dei 20 euro versati dal cliente per introdurre il ricorso).

Allo stesso modo, vengono introdotti meccanismi disincentivanti per scoraggiare rifiuti delle soluzioni presidenziali motivati da ragioni pretestuose e meramente dilatorie: così, se l'intermediario, dopo aver chiesto di discutere il ricorso innanzi al Collegio, dovesse soccombere per gli stessi motivi posti a base del provvedimento del presidente, il contributo alle spese del ricorso sarà dovuto in misura maggiorata; per quanto attiene al fallimento della soluzione conciliativa, se questo fosse addebitato ad una sola delle parti, ciò comporterà un aggravio di costi: l'intermediario sarà tenuto a

versare un contributo maggiorato; il cliente perderà (anche in caso di accoglimento della domanda) il diritto alla restituzione del contributo di 20 euro.

3.2 Rafforzamento del ruolo del Collegio di coordinamento

Negli anni, il Collegio di coordinamento si è rivelato uno dei perni essenziali per il buon funzionamento dell'Arbitro: al suo interno, esso garantisce l'uniformità degli orientamenti e dirime le questioni più controverse. Non di rado le pronunce del Collegio di coordinamento sono ritenute dal mercato e dagli interpreti fonte di indicazioni ermeneutiche utili e autorevoli.

Per irrobustire ulteriormente la posizione del Collegio di coordinamento si stabilisce chiaramente che esso, nel decidere un ricorso che gli sia stato rimesso, debba individuare il principio di diritto e farne applicazione al caso concreto. In questo modo si rende esplicito il ruolo del Collegio nel fornire indicazioni che potranno essere vevoli anche per casi successivi.

Si prevede poi che, in caso di rimessione di una questione al Collegio di coordinamento, i Presidenti dei Collegi territoriali dispongano il differimento della trattazione dei ricorsi di identico contenuto pendenti presso di loro, in modo tale da garantire la coerenza degli orientamenti all'interno dell'ABF.

3.3 Strumenti per una migliore organizzazione dell'Arbitro

Agli istituti sin qui descritti dal carattere più "processualistico", si affiancano strumenti che agiscono sui profili organizzativi dell'ABF in modo da accrescerne efficienza e produttività.

- In relazione alla necessità di prevedere lo svolgimento di un numero crescente di riunioni decisorie dei Collegi, si introduce un meccanismo per agevolare l'organizzazione e la calendarizzazione delle sedute, specie quando sia opportuno tenere più di una riunione del Collegio nello stesso giorno.

Viene istituita la carica di Vicepresidente, riconosciuta ai membri effettivi nominati dalla Banca d'Italia (in base all'anzianità nella carica o all'età anagrafica, assumerebbero rispettivamente il titolo di Primo e Secondo vicepresidente). Questi avranno non solo il compito di fare le veci del Presidente in caso di sua assenza, impedimento o astensione, ma anche quello di presiedere – dietro indicazione del Presidente – riunioni supplementari, anche per esigenze di funzionalità del sistema. L'effettuazione di un numero maggiore di riunioni comporterà un impiego più ampio dei componenti supplenti: ciò è rispecchiato dalla modifica introdotta nella definizione dei loro compiti, nella quale non si fa più riferimento alla "sostituzione" di un componente ordinario come presupposto per la partecipazione di un membro supplente.

- Si introduce la **possibilità di accentrare temporaneamente la trattazione dei ricorsi** afferenti a materie omogenee presso un unico Collegio territoriale. Ciò consentirà una più razionale distribuzione dei carichi di lavoro fra le articolazioni territoriali dell'ABF e, quindi, un più efficiente smaltimento dell'arretrato. Inoltre, rappresenterà un ulteriore strumento per assicurare una maggiore omogeneità degli orientamenti dell'Arbitro. La deroga temporanea alla competenza verrà disposta con provvedimento della Banca d'Italia, motivato per esigenze legate al flusso dei ricorsi e alla funzionalità del sistema. L'accentramento è destinato ad operare per periodi di tempo determinati, in ogni caso non superiori ai 18 mesi, e non presenterà alcun aggravio operativo o inconveniente pratico per i

ricorrenti, che continueranno a presentare il ricorso secondo i criteri e le modalità ordinarie e a gestire la procedura attraverso il Portale, come di consueto.

- Per non disperdere le professionalità maturate dai componenti nello svolgimento delle funzioni presso l'Arbitro, **si innalza** il numero dei possibili **rinnovi** consecutivi del mandato. Oltre alla possibilità – già oggi prevista – di un rinnovo nella stessa carica originariamente ricoperta, si consentirà di poter, in seguito, effettuare un ulteriore mandato, rinnovabile una sola volta, in una carica diversa (rispettivamente, di Presidente o di componente semplice). Nelle Disposizioni si precisa che un membro dell'ABF, una volta terminato il mandato (e gli eventuali rinnovi) possa essere nominato *ex novo* solo dopo un *cooling-off period* di due anni.
- Viene **istituzionalizzata la Conferenza dei Collegi**, quale sede informale di confronto e di raccordo informativo alla quale partecipano i Presidenti dei Collegi territoriali o, su loro indicazione, uno dei Vicepresidenti o un altro componente del Collegio. Alla Conferenza prendono parte anche dei rappresentanti della Struttura centrale di coordinamento dell'ABF e delle Segreterie tecniche territoriali.
- Infine, si fissa in modo stabile, per il futuro, **il limite nel tempo della competenza dell'Arbitro**. Al momento della creazione dell'ABF (2009), le Disposizioni della Banca d'Italia prevedevano che non potessero essere oggetto di ricorso le controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007. Il limite del biennio precedente, calcolato a data fissa, fu confermato in occasione della revisione delle Disposizioni avvenuta nel 2011, allorché il termine fu spostato in avanti al 1° gennaio 2009. La tecnica normativa che individua la competenza dell'Arbitro prendendo come riferimento una specifica data necessita di una costante manutenzione, per evitare un'estensione inerziale, all'indietro nel tempo, della competenza dell'ABF che, oltre a comportare immediati effetti sulla funzionalità del sistema, non è coerente con le finalità e la prospettiva di azione dell'Arbitro. 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 svolgimento) o comunque non eccessivamente remoti. Per gli altri resta comunque la possibilità di adire il giudice ordinario. Si prevede, pertanto, che non possano essere sottoposte all'arbitro controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori **al quinto anno precedente** alla data di proposizione del ricorso. La scelta di un limite quinquennale della competenza dell'ABF appare congrua per garantire un'adeguata tutela della clientela. Questo termine rappresenta inoltre un punto di equilibrio fra l'attuale assetto (dovuto all'aumentata distanza temporale raggiunta rispetto al 1° gennaio 2009) e l'originaria norma, che ricomprendeva soltanto un biennio precedente alla data fissa di riferimento; consente, infine, di salvaguardare l'aspettativa maturata, nelle more dell'aggiornamento delle Disposizioni, dalla clientela, almeno per le situazioni più recenti.

3.4 Nuova struttura dei compensi e dei costi

La struttura dei compensi dei membri effettivi e supplenti dell'Arbitro, immutata dal 2009, viene rivista in particolare per introdurre componenti variabili legate alla produttività, all'efficienza e all'efficacia nello svolgimento delle funzioni, specie con riferimento ai tempi di consegna delle singole decisioni da parte dei relatori.

In particolare, al Presidente e ai vicepresidenti è corrisposta, per ogni riunione presieduta, una “indennità di funzione”; a tutti i partecipanti alle riunioni, sia componenti effettivi, sia supplenti, è attribuito un “gettone di presenza”, erogato per la partecipazione alle riunioni (non cumulabile con l’indennità di funzione e di importo differenziato in base alla natura decisoria o meno delle riunioni); ai componenti relatori (effettivi o supplenti) verrà, in aggiunta, riconosciuto un compenso, per ciascuna decisione, in base al rispetto dei termini di deposito della stessa (c.d. componente “di produttività”).

Il Presidente, i vicepresidenti e gli altri componenti effettivi beneficeranno anche di un compenso fisso (di importo rimodulato rispetto all’attuale in base al ruolo ricoperto all’interno del Collegio).

Viene disciplinato nel dettaglio il contributo forfetario per spese di viaggio, destinato ai componenti che non abbiano domicilio o residenza nel comune in cui è insediato il Collegio di appartenenza ⁽¹⁾.

Si pubblica quindi uno schema di quantificazione dei nuovi compensi ⁽¹²⁾.

Anche i contributi per il funzionamento dell’Arbitro, a carico dell’industria, sono rideterminati in modo da soddisfare criteri di maggiore equità e proporzionalità rispetto al sistema esistente. La cifra annuale posta a carico di ogni singolo intermediario obbligato ad aderire all’ABF risulterà dalla somma di tre quote: (i) una quota fissa, a carico di tutti gli intermediari che abbiano ricevuto almeno un ricorso nell’anno; (ii) una quota variabile commisurata alla percentuale dei ricorsi ricevuti dall’intermediario; (iii) una quota variabile commisurata alla percentuale dei ricorsi che hanno visto l’intermediario soccombente.

L’analisi di impatto svolta sulle modifiche alla disciplina dell’ABF, che si allega al presente documento, si è concentrata in particolare sui profili relativi alla nuova articolazione dei compensi e dei costi dell’Arbitro.

4. Ulteriori modifiche di coordinamento

Fra le modifiche alle Disposizioni motivate da esigenze di coordinamento ed aggiornamento in relazione a innovazioni nel quadro normativo, si segnalano:

- l’eliminazione dei riferimenti al termine di 30 giorni intercorrente fra la presentazione del reclamo all’intermediario e il ricorso all’ABF. L’intervento è volto a tener conto delle modifiche alle disposizioni della Banca d’Italia in materia di trasparenza, attualmente sottoposte a consultazione pubblica, che intervengono anche su alcuni profili della disciplina dei **reclami**. Queste modifiche sono in parte connesse con la Direttiva (UE) 2015/2366, c.d. “PSD2” (che introduce un termine breve per la trattazione dei reclami nella materia della prestazione di servizi di pagamento, e prevede che alcune tipologie di intermediari non siano tenuti ad istituire un ufficio reclami), e in parte con scelte nazionali. In particolare, si prospetta l’innalzamento del termine massimo di lavorazione dei reclami da 30 a 60 giorni,

⁽¹⁾ Si chiarisce che tale contributo è dovuto solo per la partecipazione in presenza alle riunioni dell’Arbitro, non per spostamenti effettuati per partecipare alle riunioni in videoconferenza (che, si rammenta, sono possibili solo con collegamento da una delle sedi e filiali della Banca d’Italia).

⁽¹²⁾ La determinazione dei compensi dei componenti dell’ABF resta rimessa ad un apposito provvedimento della Banca d’Italia.

assieme ad un rafforzamento dei presidi cui è sottoposta l'attività dell'ufficio competente all'interno dell'intermediario. La finalità è rendere la gestione dei reclami da parte dell'intermediario – in chiave deflattiva del contenzioso e di accresciuta tutela della clientela – pienamente effettiva ed efficace, in modo che la problematica sollevata dall'esponente possa trovare un'analisi approfondita e compiuta, e se del caso una soluzione positiva ⁽¹³⁾;

- l'introduzione delle nuove definizioni di “**consumatore**” – allineata a quella presente nel Codice del Consumo e nelle disposizioni di Trasparenza della Banca d'Italia – e di “**controversia transfrontaliera**”, ossia quella che riguarda un cliente domiciliato in uno Stato membro dell'UE diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;
- l'aggiornamento della nozione di “**intermediario**”: si specifica che non è possibile ricorrere all'ABF contro intermediari posti in liquidazione, limitatamente alle controversie sorte successivamente alla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del provvedimento che dispone l'avvio della procedura.

⁽¹³⁾ L'esigenza di allineamento della disciplina sull'ABF a quella proposta in materia di Trasparenza richiede di intervenire anche con una puntuale modifica della Delibera CICR, che attualmente contiene (art. 4, comma 3) un riferimento esplicito al termine di 30 giorni per la lavorazione dei reclami da parte dell'intermediario.