



Roma, lì 14.2.2019

Spettabile:

Banca d'Italia
Servizio Regolamentazione e Analisi Macroprudenziale
Divisione Regolamentazione I
Via Nazionale, 91
00184 - Roma

Inviata a mezzo Pec a ram@pec.bancaditalia.it

1

Oggetto: osservazioni al documento di consultazione concernente “*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)*”

GMB Finance, in qualità di operatore attivo nell'ambito delle gestione delle controversie in sede di ABF, intende ringraziare Banca d'Italia per l'opportunità offerta di esprimere osservazioni e proposte in ordine al documento di consultazione in oggetto.

In via generale, si esprime apprezzamento per le proposte di modifiche relative (i) all'istituzione della carica di Vicepresidente, (ii) all'accentramento temporaneo della trattazione dei ricorsi, (iii) all'innalzamento del numero dei rinnovi consecutivi del mandato, ed (iv) all'introduzione della fase “conciliativa”. Si ritiene che tali proposte, laddove accolte, possano dare un contributo positivo in termini efficienza e produttività sul profilo organizzativo dell'ABF e si condividono le conclusioni dell'analisi costi-benefici come prospettati nel documento “*analisi di impatto della regolamentazione*” del dicembre 2018.

Differentemente, si ritiene che la proposta relativa alla modifica di ‘competenza temporale’ (“**Proposta**”) porti ai consumatori, in termini di costi benefici, un netto svantaggio in capo a quest'ultimi e non si condividono le conclusioni raggiunte da parte di Banca d'Italia per le motivazioni appresso evidenziate.

Il sistema attuale prevede che i consumatori possano presentare ricorsi, per operazioni o comportamenti svolti successivi al 1.1.2009. La Proposta suggerisce di prendere in considerazione, operazioni o comportamenti anteriori al quinto anno precedente la data di proposizione del ricorso.

Pertanto, laddove la Proposta venisse attuata nell'immediato, verrebbe negata la possibilità, a tutti i consumatori che hanno subito comportamenti irregolari da parte delle banche nel periodo 1.1.2009 – 14.2.2014, di accedere all'ABF.

Per comprendere la portata della Proposta occorre analizzare gli eccellenti risultati¹ di cui i consumatori hanno beneficiato, nel corso degli ultimi anni, da parte del sistema di ADR (*Alternative Dispute Resolution*) fornito dall'ABF:

¹ Statistiche fornite dalla “Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario” anni 2016 e 2017, reperibile dal sito internet: www.arbitrobancariofinanziario.it/abf/relazione-annuale/index.html



- a) il numero dei ricorsi presentati nel 2016 è stato pari a **21.700**, mentre nel 2017 è stata raggiunta la quota di **30.644**;
- b) il **71%** dei ricorsi del 2016 ha riguardato controversie relative alla cessione del quinto e tale quota si è attestata anche nel 2017 (**73%**);
- c) il **75%** delle controversie, giunte a conclusione, del 2016 ha avuto esito sostanzialmente favorevole al cliente, mentre tale percentuale si è fissata al **77%** nel 2017;
- d) Nel 2016 il **98%** delle pronunce, relative alle cessioni del quinto, riguardavano contratti stipulati prima del 2012, mentre tale percentuale, nel 2017, si è attestata al **90%**;
- e) Il valore medio delle restituzioni, a favore dei clienti, sulla cessione del quinto è stato di **€ 1.700**.

Pertanto, con solo riferimento alle cessioni del quinto, il valore dei possibili rimborsi - relativi ai ricorsi presentati nel 2017 – ammonta a circa **€ 29,301 mln²** a favore dei consumatori, di cui **€ 26,371 mln** per contratti stipulati precedenti al 2011. Dunque, laddove fosse applicabile nell'immediato la Proposta, questi clienti potrebbero già non accedere più ad un rimborso in sede di ABF³.

Stante quanto sopra è possibile stimare che l'effetto della Proposta, con riferimento all'intervallo 1.1.2009 – 14.2.2014, possa negare, alla platea di clienti, riconoscimento di rimborsi per complessivi **€ 131.857 mln** (€ 26.371 mln X 5⁴). In tale simulazione è stato supposto un volume annuo di riconoscimento di rimborsi di **€ 26.371 mln** pari a quello ipotizzato per il 2017.

Per stimare con maggiore puntualità lo svantaggio economico finanziario, in capo ai clienti, della Proposta occorrerebbe (i) conoscere la percentuale delle cessioni di quinto irregolari sull'ammontare complessivo erogato e (ii) la percentuale dei clienti disposti ad avviare un ricorso in ABF consapevoli delle criticità rilevate. Tali dati non sono disponibili e dunque è ragionevole ipotizzare una richiesta di rimborso annuo pari a quella del 2017 anche in ragione del fatto che, probabilmente, il trend in crescita del numero dei ricorrenti, registrati negli ultimi anni, più che compenserebbe il trend in diminuzione dei rimborsi relativi a contratti stipulati precedentemente al 2011⁵.

Il potenziale costo della Proposta, a svantaggio dei consumatori, nell'intervallo considerato - stimato in **€ 131.857 mln** - è destinato ad aumentare se:

- venisse preso in considerazione un orizzonte temporale maggiore. Infatti, la proposta contiene un sistema "mobile" che consente di portare in ABF solo operazioni relativi agli "ultimi 5 anni", dalla data di presentazione del ricorso, e dunque, dimezzando di fatto gli effetti dell'ordinaria prescrizione decennale.
- Venissero prese in considerazione anche le altre tipologie di controversie (credito al consumo, mutui, leasing, etc...).

² € 29,301 mln = {[(30.664 X 73%) X € 1.700] X 77% }

³ L'ipotesi residuale prospettata da Banca d'Italia, ricorso alla giustizia ordinaria, non è economicamente conveniente per il consumatore in quanto, per una controversia dal valore di € 1.700, in base ai parametri forensi DM55/2014, le spese legali potrebbero arrivare fino ad € 2.236 oltre oneri di legge.

⁴ Gli anni intercorrenti tra il 2009 ed il 2014.

⁵ La prudenza di tale stima viene corroborata dalla considerazione per cui nel 2015 (dati ASSOFIN), sono state stipulate 271.251 cessioni del quinto e dunque è facile presupporre che, nell'intervallo 2009-2014, il numero delle pratiche erogate di cessione del quinto sia stato superiore a 1 milione di unità. Si ricordi che, in tale periodo (2009-2014) il numero complessivo dei ricorsi sulle cessioni del quinto in sede di ABF non superava le 40.000 unità, rappresentando quindi una quota inferiore al 4%.



- Venisse considerato che esistono almeno 960.000 pratiche di cessioni del quinto – stipulate tra il 2009 ed il 2014 – una cui parte potrebbe essere irregolare.

I benefici attesi della Proposta, che ha l'obiettivo di ridurre la durata media di conclusione del ricorso in modo da allineare le tempistiche italiane a quelle prescritte dalla direttiva 2013/11/UE, sono trascurabili in quanto il ritardo medio registrato nell'ultimo anno è circoscritto a 4 mesi: la direttiva europea richiede la chiusura dei ricorsi in 180 giorni (6 mesi) quando nel 2017 il periodo di conclusione di un ricorso è stato di 294 giorni (10 mesi). La trascurabilità del dato si palesa maggiormente allorquando, si considera che vi è un trend in crescita dell'efficienza organizzativa dell'ABF considerando che, già nel corso del 2017, vi è stata una diminuzione della durata media - **294 giorni** del 2017 a fronte dei **314 giorni** del 2016 – in presenza di un contestuale sensibile aumento dei ricorsi - **13.770** nel 2016 a fronte dei **23.968** nel 2017⁶.

La trascurabilità del ritardo è maggiormente evidenziata laddove si consideri che, con tutta probabilità, già nel corso del 2018 si assisterà ad una progressiva riduzione, grazie alla digitalizzazione della procedura di scambio dei ricorsi e dei documenti allegati, tramite il nuovo portale informatico.

Per tutte queste motivazioni si ritiene che, in termini di analisi costi-benefici, la Proposta comporti - per i consumatori - un valore dei costi di gran lunga superiore rispetto a quello dei benefici.

Stante quanto sopra, si richiede alla Banca d'Italia di valutare le seguenti proposte che potranno contribuire ad un'ulteriore efficienza organizzativa con una ricaduta diretta in termini di tempo:

- a) Inasprimento delle sanzioni all'intermediario (€ 1.000,00) che non risponda, o rigetti la domanda principale di un reclamo, richiamante un orientamento giurisprudenziale prevalente dell'ABF, che venga successivamente accolta – parzialmente o integralmente – dal Collegio territoriale dell'ABF. Si ritiene che la grande mole di lavoro dell'ABF possa essere ampiamente diminuita laddove ci fosse una maggiore operatività da parte degli uffici reclami delle banche.
- b) Concessione, alle associazioni di categoria dei consumatori, della richiesta di pareri al Collegio di Coordinamento su tematiche d'interesse generale. Il Collegio di Coordinamento svolge un ruolo essenziale nel sistema ABF garantendo uniformità degli orientamenti e dirimendo le questione più controverse.

Cogliamo l'occasione di porgerVi i nostri migliori saluti.

GMB Finance Solutions S.r.l.

⁶ Parte di tale efficienza è attribuibile all'aumento del numero dei collegi territoriali