

Spett.le  
BANCA D'ITALIA  
*Servizio Regolamentazione e Analisi*  
*Macroprudenziale, Divisione Regolamentazione I*  
Via Nazionale 91 - 00184 Roma RM  
PEC: [ram@pec.bancaditalia.it](mailto:ram@pec.bancaditalia.it)

**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*

Illustrissimo Istituto,

la nostra Società ha sinora assistito migliaia di Consumatori nel settore del contenzioso bancario, con maggior frequenza su prestiti personali e cessione del quinto: ne è conseguita la possibilità per codesti Consumatori di recuperare somme di modesta entità se prese singolarmente, ma importanti se considerate nel loro insieme.

Tutto ciò assume particolare rilievo per quella fascia di clientela in stato di concreto bisogno, molto presente tra i nostri assistiti, proprio laddove risulta particolarmente odioso il comportamento da parte di alcuni Istituti che richiedono in via seriale somme indebite.

E' questo il motivo che ci porta a rivolgere alle SS.VV. la presente nota, in quanto una delle previsioni del documento posto in consultazione andrebbe ad arrecare diretto pregiudizio proprio a tale fascia di clientela, nei cui confronti il Vostro Illustrissimo Istituto ha più e più volte esercitato una doverosa tutela istituzionale.

1) Sul Documento in consultazione, punto "3.3 Strumenti per una migliore organizzazione dell'Arbitro" - Comma 5.

Nel paragrafo del documento in consultazione viene modificata la competenza temporale dell'Arbitro Bancario (ovvero la prescrizione), che passa 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).

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

Da una indagine condotta dal nostro reparto statistico, emerge che laddove il provvedimento di cui al punto 3.3 Comma 5 del Documento in consultazione fosse entrato in vigore all'inizio dell'anno scorso, il 79% dei Consumatori che hanno ottenuto dei rimborsi durante lo scorso anno 2018 mediante la nostra assistenza non avrebbe potuto far valere le proprie ragioni, se non ricorrendo alla Magistratura ordinaria.

Se consideriamo il risultato di tale indagine in relazione a quanto riportato in apertura di codesta breve nota, risulta evidente che **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 proprio a quella fascia di Consumatori che oggettivamente non dispone dei mezzi economici necessari per sostenere una causa legale.**

Precludere a queste persone la possibilità di presentare le proprie ragioni in sede di ABF equivarrebbe ad impedire loro di ottenere il riconoscimento dei propri diritti.

Una delle controversie che sempre più spesso i Consumatori ci stanno sottoponendo, riguarda i prestiti personali o finalizzati con applicazione di una polizza a tutela del credito nominalmente facoltativa ma nella realtà imposta da alcuni Istituti, esclusa dal calcolo di TEG e TAEG. Il tema, di particolare gravità e di grandissima diffusione, è stato oggetto di un intervento da parte di Banca D'Italia ed Ivass con una nota congiunta nell'anno 2015, ed ha visto numerose indagini da parte del Garante della concorrenza, con sanzioni rilevanti e su larga scala, oltre che due interventi della Suprema Corte di Cassazione.

Tale categoria di ricorsi, che solo oggi sta iniziando a prodursi in seguito alla diffusione delle notizie sulle gravi irregolarità così riscontrate, verrebbe completamente azzerata dalla modifica della competenza temporale dell'Arbitro, costituendo infatti vizio genetico del finanziamento ed essendo tali gravi irregolarità concentrate dal 2009 al 2013.



In base ai dati Assofin del periodo 2009-2013, le irregolarità riscontrate dalle Autorità nei diversi interventi potrebbero riguardare circa 9 milioni di finanziamenti; l'assenza dell'Arbitro su tale importantissimo tema di contenzioso tra Consumatori ed Istituti sarebbe enormemente significativa, sia in termini di mancata tutela dei Consumatori che di impatto sul sistema giudiziario civile nei prossimi anni.

## 2) Sul documento denominato "Analisi di impatto" - 3.1 "La competenza temporale dell'Arbitro":

In merito alle difficoltà di reperimento della documentazione, è certamente vero che, essendo l'onere probatorio dell'illecito in capo al Consumatore, si tratta di un elemento che non può in alcun modo creare pregiudizio alle attività dell'Arbitro, il quale si limita a ritenere il ricorso non ammissibile dopo una semplice analisi preliminare.

In via di considerazione logica, anche e soprattutto se si ritiene che sia difficile reperire la documentazione, davvero non si comprende perché si dovrebbe impedire a coloro che invece ne hanno disponibilità di procedere con l'Arbitrato.

La legge in ogni caso impone agli Istituti bancari sia l'obbligo di restituire la documentazione alla clientela, e sia la conservazione nei 10 anni; è quindi evidente come le difficoltà di reperimento della documentazione, vere o supposte tali, non costituiscano alcun ragionevole motivo per ridurre la competenza temporale dell'Arbitro.

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 OGGETTIVAMENTE VA CONTRO gli interessi del Consumatore stesso.

In altre parole, dovendo scegliere tra:

- avere soddisfazione dei propri diritti in 294 giorni come oggi, oppure
- avere soddisfazione dei propri diritti in 180 giorni ma solo nel 21% dei casi, essendo escluso dalla possibilità di ricorso il 79% dei casi,

risulta lapalissiano che qualunque Consumatore sceglierebbe di aspettare di più ma con certezza di avere una risposta, piuttosto che dover rinunciare nella maggior parte dei casi.



In merito alle due soluzioni prospettate, dove H0 corrisponde alla situazione attuale con competenza dal 01/01/2009 in poi, ed H1 ad una competenza a 5 anni dalla data di ricorso, è evidente che per non ledere in modo sostanziale e irragionevole i diritti dei Consumatori e garantirne la tutela si dovrebbe optare per la soluzione H0.

E' però nostra convinzione che si possa prendere in considerazione una proposta alternativa, semplice quanto evidente: portare la competenza temporale dell'Arbitro a 10 anni dal ricorso.

Adottando tale soluzione si otterrebbero i vantaggi insiti in entrambe le opzioni H0 ed H1 (termine "mobile" senza bisogno di periodica revisione e piena tutela dei diritti del Consumatore) e porrebbe rimedio alle criticità da noi sopra esposte.

Essa è inoltre sostanzialmente in linea con l'obbligo di conservazione documentale decennale, previsto per gli Istituti di credito e finanziarie dal TUB ed il termine di prescrizione di 10 anni previsto dal codice civile per i crediti commerciali.

\* \* \*

Lieti di aver dato il nostro contributo, restiamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento, auspicando che quanto sostenuto possa concorrere ad un miglioramento collettivo dell'intero processo di contenzioso bancario.

Grati infine per l'opportunità di confronto offerta, porgiamo i migliori saluti.

Faenza, 21 Febbraio 2019

L'Amministratore  
TUTELA CONSUMATORE SRLS

