



UNIONE FINANZIARIE ITALIANE
Associazione fra intermediari finanziari non bancari

Partecipazione alla consultazione

MODIFICA DELLA DELIBERA CIRC n. 275 del 29.7.2008

Con riferimento alla bozza del testo della Delibera sottoposta a consultazione si osserva quanto segue:

1) all'art. "1 Definizioni", lettera c) è presente un refuso bisogna correggere come indicato: gli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del TUB", l'elenco indicato nella bozza infatti non esiste più;

2) all'art. 2, comma 8, si afferma che il diritto di ricorrere da parte del cliente non può formare oggetto di rinuncia. Tale divieto non immediatamente comprensibile potrebbe ingessare la libertà di avvalersi dell'Arbitro e, oltretutto, porsi in conflitto con quanto previsto dal c.c. in materia di rinunce e transazioni riguardanti le materie oggetto del ricorso presentato all'ABF.

Sarebbe opportuno, al fine di meglio precisare la logica di divieto sostituire il comma come segue:

"Il diritto di ricorrere ai sistemi di cui al comma 1 non può formare oggetto di preventiva rinuncia da parte del cliente".

Conseguentemente bisognerebbe inoltre modificare il paragrafo 3 della Sezione VII delle Disposizioni.

3) all'art. 6, comma 5, si prevede correttamente che la Decisione del Collegio debba essere motivata.

Sarebbe opportuno precisare che tale motivazione debba tener conto e debba fornire risposta, sia pure succintamente, alle deduzioni e controdeduzioni presentate dal ricorrente e dall'intermediario. Questo anche alla luce di quanto previsto dagli artt. 112 e 277, comma 1, del c.p.c.

REVISIONE DELLE DISPOSIZIONI SUL FUNZIONAMENTO DELL'ABF

Con riferimento alla bozza del testo delle "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*" sottoposta a consultazione si osserva quanto segue:



UNIONE FINANZIARIE ITALIANE
Associazione fra intermediari finanziari non bancari

1) al paragrafo “4) Ambito di applicazione oggettivo” della Sezione I si propone di limitare la competenza temporale dell’ABF alle controversie relative ad operazioni o comportamenti non anteriori a cinque anni dalla presentazione del ricorso.

Tale termine, in considerazione della natura del procedimento, che rientra nella Direttiva ADR, appare eccessivo.

Come ricordato nella relazione sulla consultazione il termine della competenza temporale inizialmente previsto era di un biennio.

Le caratteristiche e le modalità del procedimento in esame mal si conciliano con avvenimenti abbastanza remoti. Il reclamo del cliente nasce infatti dalla convinzione, da parte dello stesso, di aver subito un torto o un’ingiustizia e di dover avanzare una protesta in tal senso nei confronti dell’intermediario.

Non appare credibile il comportamento di un cliente che, dopo aver subito una scorrettezza, taccia per ben cinque anni prima di decidersi, nonostante la natura snella e informale della procedura, a formulare un reclamo in merito.

Inoltre le prescrizioni brevi previste dal c.c., e in particolare quella di cui all’art. 2952 c.c., non consentirebbero in tal caso al cliente eventualmente insoddisfatto dall’esito della procedura ABF di ricorrere in giudizio.

In sostanza le disposizioni civilistiche in materia di prescrizione richiedono che i procedimenti ADR, per avere senso, debbano avere un avvio e una durata abbastanza brevi al fine di non vanificare i diritti e le tutele della clientela precludendo alla stessa di potersi poi rivolgere a un Giudice.

Una durata abbastanza lunga, come i cinque anni proposti, può inoltre incentivare fenomeni come quelli del business, gestito da operatori professionali, sviluppatosi con riferimento alle estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto. Si corre il rischio di trovarsi di fronte, nella maggior parte dei casi, non a ricorsi autentici da parte dei clienti ma a ricorsi “sollecitati” o addirittura costruiti a tavolino da parte di operatori professionali con uno snaturamento ed un danno di immagine del sistema ABF.

Si propone pertanto di ridurre il termine in questione a due anni o, tutt’al più, tenendo conto di 12 mesi che possono passare dopo la presentazione del reclamo, a tre anni.

2) Nella Sezione III, al paragrafo 6), viene istituita la Conferenza dei Collegi che si aggiunge, con funzioni diverse, al Collegio di Coordinamento.

Evidenti esigenze di trasparenza e di affidabilità della risoluzione stragiudiziale delle controversie gestita dall’ABF rendono opportuno aggiungere al paragrafo in esame la previsione che una sintetica verbalizzazione dello svolgimento delle riunioni della Conferenza dei Collegi e delle conclusioni dalla stessa raggiunte venga pubblicato sul sito dell’ABF.

Questo anche alla luce di quanto previsto al paragrafo 3) della Sezione VI in cui viene precisato che, ai fini della decisione, il Collegio “*tiene conto..di quanto condiviso nell’ambito della Conferenza dei Collegi*”.



UNIONE FINANZIARIE ITALIANE
Associazione fra intermediari finanziari non bancari

3) Nella Sezione IV, al paragrafo 2), viene previsto che la struttura centrale di coordinamento pubblica sul sito dell'ABF *“le singole decisioni che i Presidenti, sulla base di criteri tra di loro condivisi, indicano come più rilevanti”*.

Esigenze di trasparenza e di affidabilità dell'attività svolta dall'ABF rendono opportuna la pubblicazione di tutte le decisioni adottate dai Collegi, non solo di una selezione mirata delle stesse.

4) Nella Sezione VI, al paragrafo 1), viene previsto che il reclamo possa essere reiterato senza limitazioni.

Tale previsione appare priva di logica e rende privo di significato e di efficacia il termine di decadenza di 12 mesi dalla presentazione del reclamo per la presentazione del ricorso.

Non ha senso infatti prevedere la inammissibilità dei ricorsi presentati dopo oltre 12 mesi dai relativi reclami (norma rigorosamente applicata dai Collegi) e nello stesso tempo consentire di reiterare *ad libitum* i reclami già presentati.

In tal modo la decadenza prevista non scatta mai. Sarebbe meglio, volendo mantenere tale impostazione, eliminare tutto rendendo così la normativa più logica e coerente.

Si deve inoltre riflettere sulla illogicità di un reclamo che ha già ricevuta risposta e che viene riproposto. Cosa dovrebbe o potrebbe rispondere in tal caso l'intermediario che ha già fornito riscontro al cliente??

Nella realtà delle cose di norma chi, dopo aver ricevuto risposta ad un reclamo avanzato, non dà alcun seguito al reclamo nonostante sia trascorso un ampio lasso di tempo lascia presupporre di essere stato soddisfatto dalla risposta ricevuta.

La possibilità di reiterare il reclamo deve essere pertanto eliminata.

Si potrebbero tutt'al più far decorrere i 12 mesi per la decadenza dalla possibilità di presentare ricorso non dalla presentazione del reclamo ma dalla ricezione della risposta allo stesso da parte dell'intermediario.

5) Nella Sezione VI, al paragrafo 1), viene aggiunta la specifica previsione che l'intermediario debba, se necessario, produrre il contratto.

Il contratto, come molti altri documenti che possono essere necessari a sostenere le ragioni dell'intermediario, rientra già nella più ampia espressione *“tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso”*. Non si comprende pertanto la necessità di tale esplicita ulteriore prescrizione.

Inoltre la norma in questione non può certo modificare o sovvertire le norme generali previste dal cpc in materia di onere della prova.

L'intermediario è tenuto a documentare e provare le proprie affermazioni non certo a sostituirsi ai fini della documentazione probatoria agli oneri a carico del ricorrente.

6) Nella Sezione VI, al paragrafo 2), si prevede che, nel caso in cui sulla questione oggetto del ricorso esista un consolidato orientamento, il Presidente possa decidere il ricorso con proprio provvedimento.



UNIONE FINANZIARIE ITALIANE
Associazione fra intermediari finanziari non bancari

Bisognerebbe precisare che tale provvedimento debba, in ogni caso - come prescritto nella bozza della delibera del CICR all'art. 6, comma 5 - essere motivato e fornire risposta anche alle tesi e alle eccezioni formulate dall'intermediario.

Va inoltre chiarito che il provvedimento in questione può essere adottato solo in caso di accoglimento totale del ricorso e non in caso di accoglimento parziale.

7) Sempre al paragrafo 2) della Sezione VI si dispone che, in caso di adesione da parte dell'intermediario al provvedimento Decisionale adottato dal Presidente del Collegio o alla conciliazione proposta dallo stesso, il contributo alle spese a carico dello stesso venga ridotto ad € 100,00.

Al riguardo bisogna rammentare che le attuali disposizioni, in caso di cessazione della materia del contendere, prevedono il totale azzeramento del contributo alle spese di procedura.

Sembra pertanto opportuno, sia per ragioni di coerenza che al fine di incentivare la suddetta adesione da parte dell'intermediario, azzerare del tutto nei casi in questione il contributo a carico dell'intermediario.

8) Nella Sezione VI, al paragrafo 4), vengono modificate le previsioni relative alla pubblicità dell'intermediario.

Al riguardo facciamo osservare quanto segue:

- la pubblicazione della natura dell'inadempimento sulla pagina iniziale del sito dell'intermediario potrebbe determinare problemi tecnici e contestazioni che ne determinerebbero la non uniforme applicazione.

Inoltre la notizia di non adempiere ai provvedimenti ABF pubblicata sul sito dell'intermediario potrebbe sembrare un *caveat* rivolto indirettamente ai potenziali ricorrenti al fine di scoraggiare la predisposizione dei ricorsi da parte degli stessi.

L'attuale pubblicità sul sito dell'ABF appare più che sufficiente per le finalità e i compiti della normativa;

- la cancellazione dell'inadempimento dal sito dell'ABF decorso un quinquennio verrebbe disposta solo previa specifica istanza da parte dell'intermediario.

Si tratta di un inutile appesantimento burocratico. La cancellazione, anche per ragioni di correttezza procedurale, decorso il quinquennio deve avvenire d'ufficio senza necessità di richieste di parte;

- si prevede di fare menzione, in sede di adempimento, ove documentato, della sottoposizione della controversia, o di controversie analoghe all'autorità giudiziaria.

Bisognerebbe aggiungere che, nel caso in cui la decisione dell'autorità giudiziaria, contrariamente a quanto deciso dal Collegio, dichiari legittimo l'inadempimento dell'intermediario e respinga le richieste del cliente, l'inadempimento debba essere cancellato;

- si prevede che, in caso di tardivo adempimento, la notizia dell'inadempimento, corredata da quella del tardivo adempimento, resteranno visibili ancora per un anno.

Si ritiene di maggior chiarezza per i visitatori del sito che, in tal caso, la notizia dell'inadempimento venga cancellata. D'altro canto un inadempimento una volta adempiuto non è più tale.



UNIONE FINANZIARIE ITALIANE

Associazione fra intermediari finanziari non bancari

9) Nella Sezione VI, al paragrafo 5), viene previsto che possa venir richiesta la correzione delle decisioni nel caso in cui le stesse siano affette da “*omissioni o errori materiali di calcolo*”.

Per le decisioni dell’ABF non è prevista alcuna possibilità di impugnazione.

Appare pertanto opportuno, anche al fine di garantire la correttezza e l’equità del sistema di risoluzione stragiudiziale nei confronti di tutte le parti, che l’ambito delle correzioni delle decisioni venga, per quanto possibile, ampliato.

Si propone pertanto di estendere la possibilità di correggere la decisione nel caso in cui la stessa risulti affetta da “*omissioni nelle motivazioni o nell’esame delle eccezioni formulate dalle parti o da altre violazioni delle presenti Disposizioni ovvero da errori materiali di qualsiasi genere*”.

Roma, 13 febbraio 2019

Il Segretario Generale
(Dott. Massimo Marchesi)