

SERVIZI BANCARI e FINANZIARI: MODIFICHE alla RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE delle CONTROVERSIE

Con il provvedimento 13 novembre 2012, la Banca d'Italia ha modificato le proprie disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, prevedendo che le segnalazioni di comportamenti ritenuti illegittimi o illeciti siano estese anche ai prefetti.

di **LUIGI FERRAJOLI**

avvocato e dottore commercialista – titolare Studio Ferrajoli legale tributario in Bergamo e Brescia

Con il provvedimento 13 novembre 2012, la Banca d'Italia ha modificato le proprie disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, aggiungendo la nuova Sezione VI-bis, che disciplina il procedimento applicabile dinanzi all'arbitro bancario finanziario (Abf) a seguito delle segnalazioni prefettizie, le quali possono avere ad oggetto contestazioni relative alla mancata erogazione, al mancato incremento o alla revoca di un finanziamento, all'inasprimento delle condizioni applicate ad un rapporto di finanziamento ovvero ancora ad altri comportamenti della banca conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente.

Tale documento, non sottoposto a consultazione pubblica né ad analisi d'impatto in considerazione sia del suo contenuto di mero raccordo con la legge sia dell'urgenza di definire quanto prima modalità uniformi e coerenti con il funzionamento dell'Abf per le segnalazioni demandate ai prefetti, è stato pubblicato

sul Bollettino di Vigilanza della Banca d'Italia, sul sito internet della Banca d'Italia e dell'arbitro bancario finanziario nonché sulla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*.

DISCIPLINA LEGISLATIVA

La possibilità per i prefetti di segnalare comportamenti ritenuti illegittimi o illeciti, relativamente ad operazioni di finanziamento che implicino valutazioni circa il merito creditizio dei clienti, è disciplinata dall'art. 27-bis, co. 1-quinquies, D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, conv. con modif. con L. 24 marzo 2012, n. 27, così come modificato dal D.L. 24 marzo 2012, n. 29, conv. con modif. con L. 18 maggio 2012, n. 62. Tale disposizione stabilisce, infatti, che: «*Ove lo ritenga necessario e motivato, il prefetto segnala all'Arbitro bancario finanziario, istituito ai sensi dell'articolo 128-bis del testo unico di cui al decreto legislativo 1°*

CONTROVERSIE BANCARIE e FINANZIARIE

settembre 1993, n. 385, specifiche problematiche relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. L'Arbitro si pronuncia non oltre trenta giorni dalla segnalazione».

Il succitato art. 128-bis, T.U., introdotto dalla L. 28 dicembre 2005 n. 262 nel quadro delle iniziative promosse dall'Unione europea in materia di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, impone agli intermediari bancari e finanziari di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti e rimette ad una delibera del Cicc, su proposta della Banca d'Italia, la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente, in modo da assicurarne l'imparzialità e la rappresentatività dei soggetti interessati.

Il Cicc, con delibera 29 luglio 2008, n. 275 ha dettato la disciplina di un nuovo sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie denominato «arbitro bancario finanziario» o «Abf», delineandone il campo di applicazione, la struttura e le regole fondamentali di svolgimento della procedura. La Banca d'Italia si è, invece, occupata dell'emanazione delle disposizioni applicative, della nomina dei membri dell'organo decidente, nonché dello svolgimento di tutte le attività ausiliarie.

L'arbitro bancario finanziario, istituito per dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari, ha assunto un indubbio rilievo per il conseguimento di obiettivi di efficienza e competitività del sistema finanziario. È, infatti, evidente come meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivino il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, migliorino la fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari

e finanziari e costituiscano, in definitiva, un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE delle CONTROVERSIE in MATERIA di OPERAZIONI e SERVIZI BANCARI e FINANZIARI

Successivamente alla delibera con cui il Cicc ha istituito, quale sistema alternativo di composizione delle liti, la figura dell'arbitro bancario finanziario, la Banca d'Italia ha emanato le «Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari», che ne hanno disciplinato tutti gli aspetti più rilevanti, tra i quali l'ambito oggettivo di applicazione, l'articolazione territoriale, la nomina e composizione dei membri, l'avvio del procedimento, lo svolgimento della procedura e la decisione finale sul ricorso.

Il provvedimento in esame è intervenuto proprio su tale corpo normativo aggiungendo alle sezioni già presenti la nuova Sezione VI-bis dal Titolo «Segnalazione del prefetto all'arbitro bancario finanziario».

Sezione I – Sezione VI

L'arbitro bancario finanziario è competente a decidere controversie che scaturiscano da operazioni o servizi bancari e finanziari aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscano.

Qualora viceversa l'istanza del ricorrente abbia ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, il ricorso all'Abf è possibile solo per importi non superiori ad € 100.000.

CONTROVERSIE BANCARIE e FINANZIARIE

Restano, invece, fuori dalla cognizione di tale organo le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario e le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati.

Proprio per la sua caratteristica di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie insorte tra clienti e intermediari, questi ultimi non possono sottrarsi dall'aderire all'Abf, costituendo detta adesione condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria e per la prestazione di servizi di pagamento. Anche i clienti non possono bypassare l'arbitro bancario finanziario, considerato che, ai sensi dell'art. 5, D.Lgs. 28/2010, l'esperimento della procedura dinanzi all'Abf – ovviamente in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal medesimo decreto – costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa a contratti bancari e finanziari.

L'organo decidente è territorialmente articolato nei tre diversi collegi aventi sede in Milano, Roma e Napoli. Ciascun collegio è composto da cinque membri – tre nominati dalla Banca d'Italia (tra cui il presidente) e gli altri due dalle associazioni rappresentative d'intermediari e clienti –, i quali debbono necessariamente soddisfare i requisiti di esperienza, professionalità, integrità ed indipendenza. Essi vanno, pertanto, scelti tra docenti universitari in discipline giuridiche o economiche, professionisti iscritti ad albi professionali nelle medesime materie con anzianità di iscrizione di almeno dodici anni, magistrati in quiescenza ovvero altri soggetti in possesso di una significativa e comprovata competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori. Non possono, tuttavia, essere nominati componenti coloro i quali, nel biennio

anteriore, abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro subordinato presso intermediari finanziari e neppure chi ricopra cariche politiche.

Ogni collegio è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i suoi componenti e le decisioni sui ricorsi sono assunte a maggioranza. I membri del collegio che si trovino in situazioni di conflitto d'interessi rispetto alle parti o alle questioni oggetto della controversia debbono darne notizia senza ritardo alla Segreteria tecnica, ai fini della convocazione dei relativi supplenti.

Da un punto di vista più strettamente procedurale, possono proporre ricorso all'arbitro bancario finanziario soltanto i clienti il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di trenta giorni dalla ricezione da parte dell'intermediario o che ne siano comunque rimasti insoddisfatti.

Il ricorso, redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'Abf e sottoscritto dal cliente, va inviato alla Segreteria tecnica del Collegio competente o presentato presso una qualunque delle filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Della proposizione del ricorso il cliente deve darne tempestiva comunicazione all'intermediario, il quale, entro trenta giorni dalla ricezione, può trasmettere alla competente Segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente alla documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso.

Il presidente, ove rilevi la manifesta irricevibilità del ricorso, lo dichiara inammissibile, mentre laddove ritenga che si tratti d'irregolarità sanabili o di documentazione incompleta, fissa un termine per la regolarizzazione o per le integrazioni necessarie, decorso il quale l'atto viene dichiarato inammissibile.

Entro sessanta giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni, il Collegio si deve pronunciare sul ricorso, emettendo una decisione che, opportuna-

CONTROVERSIE BANCARIE e FINANZIARIE

mente corredata della relativa motivazione, va comunicata alle parti non oltre trenta giorni. Resta, in ogni caso, ferma la facoltà per entrambi di ricorrere all'autorità giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti ed interessi.

Al termine del descritto procedimento, l'intermediario è tenuto a comunicare alla Segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del Collegio.

Qualora l'intermediario persista nell'indempienza, tale notizia dovrà essere pubblicata sul sito *internet* dell'Abf e, a cura e spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. La stessa sorte è prevista anche nel caso di mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario.

Sezione VI-bis: «Segnalazione del prefetto all'arbitro bancario finanziario»

Con il provvedimento 13 novembre 2012, la Banca d'Italia ha disposto l'inserzione, tra le disposizioni sui sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie, della nuova Sezione VI-bis, la quale attribuisce ai prefetti la possibilità di effettuare una segnalazione all'Abf, tutte le volte in cui un cliente lamenti, nei confronti del proprio istituto di credito, la mancata erogazione, il mancato incremento o la revoca di un finanziamento, l'inasprimento delle condizioni applicate ad un rapporto di finanziamento conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente stesso.

La disciplina contenuta nell'art. 27-bis, co. 1-quinquies, D.L. 1/2012 comporta un'evidente deroga alle regole ordinarie nello stabilire che la procedura di ricorso all'arbitro bancario finanziario sia avviata dal prefetto, il

quale è tenuto a trasmettere alla Segreteria tecnica del Collegio competente una segnalazione contenente la seguente documentazione:

- l'istanza mediante la quale il cliente ha chiesto al prefetto di avviare la procedura prevista dal co. 1-quinquies del citato art. 27-bis;
- l'invito, formulato dal prefetto alla banca, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito;
- la risposta della banca a tale invito;
- una relazione con la quale il prefetto motivi le ragioni per le quali ritiene necessario sottoporre comunque la questione all'Abf.

Il prefetto può effettuare la segnalazione all'Abf anche se la banca non fornisce la risposta prevista al punto c) o le controdeduzioni indicate al punto d) entro trenta giorni dalla ricezione della relativa richiesta ovvero entro il diverso termine fissato dall'Amministrazione degli Interni.

La Segreteria tecnica territorialmente competente cura la formazione del fascicolo da sottoporre ai componenti del Collegio e, qualora ravvisi l'esigenza di integrazioni ovvero quando il presidente rilevi irregolarità sanabili o l'incompletezza della documentazione, fissa un congruo termine per la regolarizzazione o per le necessarie integrazioni.

Il Collegio si pronuncia sulla segnalazione del prefetto entro trenta giorni dalla data della sua ricezione da parte della Segreteria tecnica. Tale termine può essere sospeso una o più volte, ma, in ogni caso, per un periodo complessivamente non superiore a trenta giorni. La Segreteria tecnica comunica la decisione sul ricorso alle parti e, per conoscenza, al prefetto.

Nonostante questa nuova previsione, il cliente rimane comunque libero di adire direttamente l'Abf sulla base delle procedure ordinarie, almeno fino a che il prefetto non abbia trasmesso all'arbitro la dovuta segnalazione.