

CIRCOLARE TECNICA 01/09

Milano, 14 luglio 2009

**OGGETTO: Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari - Arbitro Bancario Finanziario.
Adesione al sistema.**

Cordiali saluti

Il Segretario Generale
Prof. Alessandro Carretta

DISTRIBUZIONE			
ASSOCIATI ORDINARI E CORRISPONDENTI		ASSOCIATI SOSTENITORI	
ABF FACTORING	Ettore SINNONA	SCIUME' & ASSOCIATI	Marco CUPIDO
AOSTA FACTOR	Enrico DEHO'	SEFIN	Claudia NEGRI
BANCA CARIGE	Elvio BORRA	STUDIO LEG. ASSOCIATO in associazione con Clifford Chance	Rita RIPPA
BANCA IFIS	Alberto STACCIONE	STUDIO LEG. AVV. PILATO	Paolo VERRECCHIA
BANCO di DESIO e della BRIANZA	Direzione Generale	STUDIO LEG. GIOVANARDI FATTORI	Segreteria Generale
BARCLAYS BANK	Francesco MAZZITELLI	STUDIO LEG. LUPI E ASSOCIATI	Massimo LUPI
BCC FACTORING	Mattia SERENA	VISIAN STONE	Simona DI VARA
CENTRO FACTORING	Servizio Affari generali		
COFACE FACTORING ITALIA	Direzione Generale		
CREDEMFACOR	Direzione Generale		
DETTO FACTOR	Mirko RUBINI		
EMIL-RO FACTOR	Paolo LICCIARDELLO		
ENEL.FACTOR	Direzione Generale		
EUROFACTOR ITALIA	Ivan TOMASSI		
FACTORCOOP	Direzione Generale		
FACTORIT	Antonio DE MARTINI Marziano BOSIO		
FARMAFACTORING	Direzione Generale		
FERCREDIT	Rossella BOGINI		
FIDIS	Luigi MATTA		
FORTIS COMMERCIAL FINANCE	Stefano SCHIAVI		
GE CAPITAL FINANCE	Direzione Generale		
GE CAPITAL FUNDING SERVICES	Luca PIGHI		
GENERALFINANCE	Direzione Generale		
IBM ITALIA SERV. FINANZ.	Gianfranco LANZA		
IFITALIA	Direzione Generale		
INTESA SANPAOLO	Direzione Generale		
MEDIOFACTORING	Sandra MALANCA		
MPS Leasing & Factoring	Direzione Generale		
RIESFACTORING	Rossano FOLZINI		
SERFACTORING	Direzione Generale		
SG FACTORING	Direzione Generale		
SIS.PA.	Gianluigi RIVA		
UBI FACTOR	Gianpiero BERTOLI		
UNICREDIT FACTORING	Fausto GALMARINI		

Com'è noto (ns. rif. Circolare Informativa 24/09 del 19 giugno 2009), Banca d'Italia ha emanato le disposizioni che danno concreta attuazione all'art. 128 bis Tub, riguardante l'adesione obbligatoria degli intermediari finanziari a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, e che disciplinano le modalità di adesione all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito ABF), ossia al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie gestito e coordinato dalla Banca d'Italia (pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 144 del 24-6-2009).

Le disposizioni entrano in vigore decorsi 3 mesi dalla data di pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale, vale a dire il 24 settembre p.v.

L'adesione all'ABF può avvenire secondo le seguenti modalità:

- tramite le associazioni degli intermediari, ove con tale termine si intendono gli organismi associativi riconosciuti dalla Banca d'Italia ai fini della designazione del componente dell'organo decidente espressione degli intermediari;
- direttamente, per gli intermediari che non intendono aderire alle associazioni di cui al precedente punto, comunicando direttamente alla Banca d'Italia la propria adesione nonché l'associazione degli intermediari alla quale fare riferimento sia per l'individuazione del componente dell'organo decidente sia per il versamento del contributo previsto.

A tal proposito, si ricorda che Assifact ha già aderito al Conciliatore BancarioFinanziario. Quest'ultimo costituisce l'associazione degli intermediari per la risoluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ed ha già avviato la richiesta di riconoscimento alla Banca d'Italia.

Il settore degli intermediari finanziari non bancari è attualmente rappresentato nel Consiglio del Conciliatore BancarioFinanziario tramite il prof. Umberto Filotto (Assofin). Assifact è inoltre direttamente presente nello Steering Committee del Conciliatore, organo dedicato alla gestione del sistema ABF, con un proprio rappresentante, il dott. Gianfranco Antognoli, membro del Comitato esecutivo di Assifact.

Assifact auspica che i propri Associati partecipino al sistema di risoluzione stragiudiziale tramite adesione al Conciliatore BancarioFinanziario, così da assicurare in tale sede una rappresentanza unitaria del settore e da garantire uniformità di trattamento delle tematiche esaminate.

Si trasmettono, per opportuna informativa, i documenti del Conciliatore BancarioFinanziario aventi ad oggetto le caratteristiche e i servizi resi dal Conciliatore stesso in qualità di organismo associativo rappresentativo degli intermediari e una prima nota di commento sulle nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (art. 128 bis Tub).

Per aderire occorre prendere direttamente contatto diretto con gli Uffici del Conciliatore BancarioFinanziario ai numeri telefonici 06/67482235 e 06/67482234 oppure scrivendo all'indirizzo e-mail associazione@conciliatorebancario.it.

Gli Intermediari Finanziari appartenenti a gruppi bancari dovrebbero essere già iscritti, tramite la Capogruppo, al Conciliatore BancarioFinanziario e quindi ricevere direttamente dal Conciliatore o dalla Capogruppo i moduli per l'adesione all'ABF. Per verificare l'effettiva adesione occorre comunque prendere contatto diretto con la Capogruppo o con il Conciliatore.

Gli Associati sono invitati a segnalare all'Associazione le proprie decisioni in ordine all'adesione all'ABF, trasmettendo per conoscenza alla Segreteria Assifact (efact@assifact.it – fax 02/76020159) la richiesta di adesione al Conciliatore BancarioFinanziario o la comunicazione inviata direttamente alla Banca d'Italia.

In ogni caso Assifact si propone di fornire ai propri Associati, compatibilmente con la normativa vigente, il proprio contributo di assistenza per le problematiche relative al factoring, specie nella fase di avvio del nuovo sistema ABF.



Il Conciliatore BancarioFinanziario: caratteristiche e servizi resi

1. L'iniziativa delle banche

Il Comitato Esecutivo dell'ABI ha ritenuto utile che il sistema bancario si dotasse di una specifica associazione deputata a gestire sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie tra banche, intermediari finanziari e loro clientela e, a tal fine, ha promosso nel 2005 la nascita del "Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR", costituita inizialmente dai primi dieci gruppi bancari italiani.

La partecipazione degli intermediari al Conciliatore BancarioFinanziario rappresenta un chiaro indice di attenzione aziendale alle esigenze della propria clientela, poiché viene messa a disposizione della stessa la possibilità di usufruire di più strumenti – contraddistinti da snellezza procedurale, rapidità ed economicità – per dare soluzione alle questioni che possono nascere nei rapporti di tipo commerciale. E' appena il caso di ricordare che l'eccessiva durata dei procedimenti giudiziari produce rilevanti effetti negativi nella gestione delle relazioni in campo finanziario.

Il Conciliatore BancarioFinanziario offre quattro servizi finalizzati a dirimere stragiudizialmente le controversie tra intermediari e clienti, evitando così il ricorso alla magistratura. I quattro servizi offerti sono:

- Conciliazione
- Ombudsman - Giurì bancario
- Arbitrato
- assistenza per il nuovo "sistema" previsto dall'art. 128- *bis* del Tub (ABF)

2. Gli strumenti messi a disposizione degli Associati

2.1 - Conciliazione - La conciliazione consiste nel tentativo di far pervenire le parti ad un accordo su di una controversia insorta. La conciliazione, infatti, non si conclude con un giudizio nel quale viene stabilito chi abbia ragione e chi torto. La decisione di partecipare o meno alla conciliazione è rimessa alla libera determinazione delle parti interessate.

Il modello di conciliazione adottato dal Conciliatore BancarioFinanziario è quello disciplinato in materia societaria dal d.lgs. n. 5/2003. Gli artt. 38 e ss. di tale decreto hanno introdotto nel nostro ordinamento gli "organismi di conciliazione"; si tratta di enti (pubblici o privati) chiamati a

dirimere le controversie attinenti materie finanziarie, bancarie e societarie. Le controversie possono rivestire qualsiasi valore economico (non sono previsti importi minimi o massimi). Gli organismi di conciliazione – per essere tali – devono essere iscritti in un Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; il Conciliatore BancarioFinanziario ha istituito un proprio “organismo di conciliazione” che è stato iscritto in detto Registro.

La conciliazione presenta il rilevante vantaggio – quando va a buon fine – di risolvere una controversia in tempi contenuti (entro 60 giorni lavorativi) e con costi notevolmente inferiori a quelli di una causa. L’ulteriore valenza consiste nel fatto di consentire alle parti – una volta raggiunto l’accordo – di conservare i rapporti commerciali preesistenti, mentre il ricorso alla magistratura determina, di norma, la cessazione di tali rapporti.

Le tariffe applicate per attivare la conciliazione sono in linea con quelle previste dal Ministero della Giustizia per gli enti pubblici; il Conciliatore BancarioFinanziario non ha finalità di lucro e le indennità che corrispondono le parti per il tentativo di conciliazione rappresentano l’onorario che viene corrisposto al conciliatore.

Il Conciliatore BancarioFinanziario ha la propria sede a Roma, in via delle Botteghe Oscure 54, ma gli incontri relativi ai tentativi di conciliazione si svolgono presso gli studi professionali dei conciliatori accreditati; collaborano infatti con l’Associazione più di cento qualificati professionisti presenti sul territorio nazionale (sono tutti accreditati presso il Ministero della Giustizia). L’elenco di detti professionisti è presente nel sito dell’Associazione: www.conciliatorebancario.it

2.2 - Ombudsman-Giurì bancario – E’ un collegio giudicante al quale il cliente può rivolgersi per risolvere una controversia con la propria banca o intermediario finanziario. Il procedimento è disciplinato da un Regolamento – che verrà adeguato a seguito dell’entrata in vigore del “sistema” di cui al successivo punto 2.4 – che definisce in tempi rapidi le questioni il cui valore sia contenuto entro 50.000 euro (l’operazione sottostante, però, può essere di importo superiore). Il ricorso all’Ombudsman è consentito solo nel caso in cui il cliente non sia riuscito a risolvere previamente la questione attraverso la presentazione di un reclamo alla propria banca o intermediario finanziario.

2.3 - Arbitrato – Il servizio di arbitrato è gestito da una “Camera” istituita presso il Conciliatore BancarioFinanziario ed è disciplinato da uno specifico Regolamento che consente anche l’attivazione di arbitrati internazionali.

2.4 - Assistenza per il nuovo “sistema” previsto dall’art. 128-bis del Tub (ABF) - L’art. 128-bis del Testo unico bancario prevede l’obbligo per vari intermediari (banche, finanziarie ed altri soggetti) di aderire ad un nuovo “sistema” di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela denominato “Arbitro Bancario Finanziario (ABF)”. L’adesione dovrà avvenire entro il prossimo 24 settembre. Gli Associati al Conciliatore BancarioFinanziario aderiscono al “sistema” ABF inviando a detta Associazione un modulo predisposto dalla stessa. Nell’ambito di tale “sistema” il Conciliatore BancarioFinanziario ha chiesto alla Banca d’Italia il riconoscimento – previsto dalla disciplina – quale “associazione degli intermediari”; l’intenzione è quella di offrire agli Associati assistenza e consulenza per affrontare i ricorsi dei clienti, la cui decisione spetta al collegio giudicante insediato presso la Banca d’Italia. Il Conciliatore BancarioFinanziario si avvale di una struttura interna di professionisti specializzati in materia bancaria e finanziaria, che è in contatto – per fornire un servizio di qualità – con gli uffici delle Associazioni di categoria/prodotto degli intermediari, anch’esse associate al Conciliatore BancarioFinanziario. Molteplici sono i vantaggi di

cui possono beneficiare gli Associati; tra gli altri va ricordato come la disciplina della Banca d'Italia preveda che gli aderenti alla "associazione degli intermediari" inoltrino le loro memorie difensive (in risposta ai ricorsi che i clienti presentano alla Banca d'Italia) attraverso l'associazione stessa, che ha 15 giorni per fornire assistenza e consulenza a favore dell'intermediario, nonché per effettuare un controllo sulla completezza e regolarità della documentazione da inviare alla Banca d'Italia. In tale prospettiva l'Associazione rappresenta anche un punto di raccordo tra gli Uffici Reclami degli intermediari e la Banca d'Italia. Un'ulteriore funzione – tra le altre – che l'Associazione è chiamata a svolgere, riguarda la designazione di un componente per ciascun collegio giudicante insediato presso la Banca d'Italia.

3. Gli organi, gli Associati e i contributi

Gli organi dell'Associazione sono rappresentati dall'Assemblea, dal Consiglio, dal Presidente, dal Collegio dei Revisori, dal Collegio dei Probiviri e dal Segretario Generale (cfr. elenco allegato).

A seguito della costituzione dell'Associazione – promossa, come ricordato, dai primi dieci gruppi bancari – hanno aderito numerosi enti; attualmente partecipano 921 associati (721 banche e 200 intermediari finanziari); recentemente hanno aderito all'Associazione anche Poste Italiane Spa – per la specifica operatività di BancoPosta – nonché le associazioni di intermediari finanziari (Assifact, Assilea, Assofin, Ufi e Afin).

All'Associazione possono aderire altri intermediari finanziari; relativamente ai contributi associativi, lo Statuto prevede il pagamento di una quota fissa uguale per tutti e di quote variabili determinate in base a parametri fissati dal Consiglio. Un calcolo preciso dei contributi può essere predisposto – per chi ne fosse interessato – inviando copia del bilancio. Di fatto, i soggetti di minori dimensioni pagano il solo contributo fisso che attualmente si aggira intorno a 500 euro annui.

Roma, luglio 2009

Allegato: composizione degli organi

CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO
ASSOCIAZIONE PER LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE
BANCARIE, FINANZIARIE E SOCIETARIE-ADR

Presidente

Corrado CONTI

Vice Presidente

Carlo CAPRODOSSI BNL

Consiglieri

Maurizia ANGELO COMNENO	UNICREDIT
Massimo BIANCONI	BANCA DELLE MARCHE
Luca BONZANINI	UBI BANCA
Marcello CONDEMI	CREDITO VALTELLINESE
Giovanni CONSO	
Umberto FILOTTO	ASSOFIN
Elisabetta LUNATI	INTESA SANPAOLO
Lucio MENESTRINA	BANCO POPOLARE
Massimiliano PASSARO	POSTE ITALIANE
Raffaele RIZZI	BANCA MPS

Collegio dei Revisori

Gennaro CIMMINO (Presidente)
Alberto BALESTRERI
Giuseppe IVANCIGH

Collegio dei Probiviri

Vincenzo CATAPANO
Vincenzo DESARIO
Giovanna GIURGOLA TRAZZA

Segretario Generale

Giuseppe TIRACORRENDO

Il Presidente

Roma, 9 luglio 2009
Prot. n. 10996/2009/AS

AGLI ASSOCIATI

LORO SEDI

Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (art. 128-bis TUB)

1. Premessa

Con lettera circolare del 30 aprile 2009, prot. n. 7263/2009/AS, questa Associazione ha rappresentato il panorama dei principali strumenti esistenti nel nostro ordinamento deputati a risolvere le controversie in ambito bancario e finanziario senza ricorrere alla magistratura. In tale lettera è stato anche evidenziato che il Conciliatore BancarioFinanziario – seguendo con particolare attenzione l'evolversi della disciplina sul tema in parola – avrebbe riferito ai propri Associati le eventuali novità che fossero intervenute in materia, con specifico riferimento al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che gestirà la Banca d'Italia.

A tale riguardo, si comunica che la Banca d'Italia, dopo aver predisposto un documento sul quale è stata svolta una consultazione pubblica, ha provveduto lo scorso 18 giugno ad emanare le disposizioni applicative del sistema in parola che è stato denominato "Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF". Tali disposizioni – che si allegano alla presente per opportuna documentazione – sono state pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale, Serie Generale n. 144, del 24 giugno u.s..

2. Obbligatorietà di adesione al sistema e relative modalità

L'art. 29 della legge n. 262 del 2005 – introducendo l'art. 128-bis del Testo Unico Bancario – ha stabilito che determinati soggetti (tra cui le banche e gli intermediari finanziari) debbano obbligatoriamente¹ aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela².

¹ Le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia prevedono che "l'adempimento di questo obbligo costituisce una condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria" (cfr. Sez. II).

² I criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e di composizione dell'organo decidente sono stati previsti dal CICR, su proposta della Banca d'Italia, con la delibera n. 275 del 29 luglio 2008 (cfr. lettera circolare del Conciliatore BancarioFinanziario del 6 agosto 2008, Prot. n. 703/2008).

Con riferimento a tale adesione obbligatoria, la disciplina stabilisce che gli intermediari debbano comunicarla per iscritto alla Banca d'Italia – entro tre mesi dall'entrata in vigore delle relative disposizioni³ – secondo le seguenti modalità:

1) coloro che aderiscono ad “associazioni degli intermediari” partecipano al sistema tramite apposita attestazione predisposta da dette associazioni;

2) coloro che non aderiscono ad “associazioni degli intermediari” comunicano direttamente alla Banca d'Italia la propria adesione, “nonché l'associazione degli intermediari alla quale fare riferimento sia per l'individuazione del componente dell'organo decidente sia per il versamento del contributo” relativo al compenso spettante a tale componente.

La normativa stabilisce che per “associazioni degli intermediari” si intendono gli organismi associativi che abbiano ottenuto uno specifico riconoscimento da parte della Banca d'Italia.

A tale riguardo, si comunica che il “Conciliatore BancarioFinanziario” ha già presentato alla Banca d'Italia la richiesta volta ad ottenere il riconoscimento quale “associazione degli intermediari”⁴. Una volta acquisito tale riconoscimento l'Associazione attiverà la procedura volta ad attestare alla Banca d'Italia – nel pieno rispetto dei termini previsti dalla normativa – la partecipazione all'ABF degli intermediari bancari e finanziari ad essa associati. Relativamente agli aspetti operativi connessi a tale adempimento di cui si occuperà la scrivente – nonché in merito ai rapporti che si instaureranno tra gli Uffici Reclami degli intermediari e questa Associazione – il Conciliatore BancarioFinanziario fornirà ai propri Associati apposite istruzioni non appena avrà ricevuto dalla Banca d'Italia il richiamato riconoscimento. Preme quindi sottolineare che gli Associati non devono inviare direttamente alla Banca d'Italia la propria adesione al sistema ABF, poiché tale adempimento sarà realizzato per il tramite di questa Associazione che provvederà quanto prima ad interessare i propri Associati.

3. Impianto del sistema ed entrata in vigore

In estrema sintesi, la disciplina – che si applica a tutti gli “intermediari”⁵ – prevede la costituzione di tre collegi giudicanti (con sedi a Milano, Roma e Napoli) supportati da segreterie tecniche insediate presso la Banca d'Italia. La procedura in parola non ha natura “conciliativa”, ossia non è volta a consentire alle parti di porre fine ad una controversia raggiungendo un accordo – come avviene di norma attraverso una conciliazione⁶ – ma è finalizzata alla risoluzione di una questione insorta tra cliente e intermediario attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante. Si ricorda che le disposizioni in discorso prevedono che “resta ferma la facoltà per

³ Il termine in questione – che è stato previsto dalla citata Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 (nonché dalle disposizioni in discorso) – scade il 24 settembre 2009.

⁴ Attualmente partecipano all'Associazione 921 enti, che ricomprendono anche banche, intermediari finanziari, Poste Italiane e associazioni di categoria/prodotto di intermediari. Relativamente alle funzioni che spetteranno all'organismo associativo degli intermediari si rimanda a quanto riportato nella citata lettera circolare del 30 aprile 2009, Prot. n. 7263/2009/AS.

⁵ Sono definiti “intermediari”, “le banche, gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del T.U. che operano nei confronti del pubblico, gli istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal Titolo VI del T.U.” (cfr. Sez. I, par. 3, delle disposizioni in discorso).

⁶ Al riguardo, si ricorda che per risolvere una controversia in materia bancaria e finanziaria è sempre possibile rivolgere un'istanza di conciliazione all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario. Sul punto cfr. la richiamata lettera circolare del 30 aprile 2009, Prot. n. 7263/2009/AS.

entrambe le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi" (cfr. Sez. VI, par. 4).

L'ambito di applicazione oggettivo della disciplina riguarda le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, con l'esclusione dei servizi di investimento ⁷. Possono essere sottoposte all'ABF questioni che – nel caso in cui abbiano ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro – riguardino un importo non superiore a 100.000 euro. Il campo di applicazione soggettivo riguarda tutta la clientela. Al fine di accedere alle procedure in parola i clienti dovranno presentare previamente un reclamo all'Ufficio reclami dell'intermediario. Nel caso in cui non fossero soddisfatti della risposta fornita dall'intermediario – o non avessero ricevuto la risposta entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo da parte dell'Ufficio – potranno presentare un ricorso al Collegio giudicante competente in base al domicilio del cliente. Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a venti euro per il contributo alle spese della procedura, che viene rimborsato dall'intermediario qualora lo stesso ricorso sia accolto in tutto o in parte.

E' stabilito che le sezioni I, II e III delle disposizioni in parola – che contengono la disciplina di carattere generale, le modalità di adesione al sistema, la composizione e il funzionamento dell'organo decidente – entrino in vigore a partire dalla data di pubblicazione del provvedimento sulla Gazzetta Ufficiale, mentre le altre sezioni entreranno in vigore "a far data dall'inizio dell'operatività dell'ABF, di cui la Banca d'Italia darà idonea pubblicità". Ne consegue che attualmente la clientela – che rimane comunque sempre libera di scegliere altri strumenti per risolvere le controversie quali, ad esempio, la conciliazione – non può ancora presentare ricorsi al sistema gestito dalla Banca d'Italia.

4. Esiti della consultazione pubblica. Intervento del Conciliatore BancarioFinanziario

La scrivente Associazione ha partecipato alla consultazione pubblica formulando diverse osservazioni volte a migliorare il testo originariamente predisposto. Molti dei suggerimenti proposti dall'Associazione sono stati accolti dalla Banca d'Italia e vengono di seguito evidenziati.

4.1 Definizione di reclamo (cfr. Sez. I, par. 3)

Nella definizione di reclamo è stato precisato che il cliente che presenta il reclamo all'intermediario debba essere "chiaramente identificabile". Con riguardo alla modalità di presentazione del reclamo – nel ribadire che va presentato esclusivamente in forma scritta – sono state elencate esplicitamente alcune delle possibili forme di inoltro "(es., tramite lettera, fax o e-mail)". La modifica introdotta consente di qualificare reclami solo quelli che provengono da un cliente certo, determinato e di non considerare quelli pervenuti in forma anonima o non chiaramente identificabile.

4.2. Ambito di applicazione oggettivo (cfr. Sez. I, par. 4)

Con riferimento al limite di importo relativo alle controversie che possono essere sottoposte all'Arbitro Bancario Finanziario, è stato eliminato ogni riferimento all'"indeterminabilità" del valore che poteva creare incertezze interpretative. È stato infatti previsto che "all'ABF possono

⁷ Relativamente a tali operazioni si rammenta che l'Ombudsman-Giurì bancario – che come si ricorderà è gestito dal Conciliatore BancarioFinanziario dal 1° giugno 2007 – proseguirà la propria attività. È opportuno inoltre tenere presente che fino alla data di entrata in vigore del sistema gestito dalla Banca d'Italia, l'Ombudsman-Giurì bancario continuerà a svolgere l'attività da tempo esercitata (relativa, quindi, a tutte le materie).

essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro".

Sempre relativamente all'ambito di applicazione oggettivo della normativa, è stato precisato che tra 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 – escluse dalla cognizione dell'organo decidente – rientrano anche "quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di factoring".

È stato inoltre previsto che "non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007". Sul punto, è stato precisato che "resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale" (cfr. Sez. I, par. 4, nota 4).

4.3. Composizione dell'organo decidente (cfr. Sez. III, par. 2)

Come detto precedentemente, il sistema prevede che le controversie siano rimesse alla cognizione di un organo decidente – articolato in tre collegi su base territoriale – composto da cinque membri: il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia; un membro designato dalle associazioni degli intermediari; un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti. Con riferimento a quest'ultimo componente la disciplina prevede che vengano designati due membri (uno per i consumatori e uno per tutte le altre categorie di clienti) che si alterneranno in ciascun collegio in funzione della tipologia di cliente coinvolto nel singolo ricorso.

Sul punto, è opportuno tenere presente che, con riferimento alla scelta del componente designato dalle associazioni degli intermediari, è stato previsto che "in casi eccezionali, ove sussistano comprovate esigenze di specializzazione e di rappresentatività dei componenti e a condizione che ciò non pregiudichi l'economicità e l'efficienza della procedura, la Banca d'Italia può consentire che un organismo associativo designi più componenti dell'organo decidente, che si alternino in funzione delle caratteristiche del ricorso". È stato inoltre precisato che "in presenza di un unico organismo associativo riconosciuto, la Banca d'Italia può valutare la possibilità che questo designi due componenti per ciascun collegio, che si alternino in funzione della categoria di appartenenza del cliente che ha presentato il ricorso (consumatore o professionista/imprenditore)".

Questa previsione – oltre a rendere effettivo il principio della geometria variabile, introdotto dalla Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008, anche per le associazioni degli intermediari – consente di migliorare il livello qualitativo delle decisioni dei collegi. È infatti evidente come, da un lato, esistano nel nostro ordinamento norme che si applicano a tutta la clientela e norme che riguardano soltanto una parte di essa e, dall'altro, che ai diversi tipi di cliente sono spesso dedicati specifici prodotti bancari e finanziari.

4.4. Compensi ai componenti dell'organo decidente (cfr. Sez. V, par. 1)

Con riguardo al compenso dovuto ai componenti dell'organo decidente, la disciplina prevede che la Banca d'Italia corrisponda quello relativo a tutti i membri, eccezion fatta per il componente designato dalle associazioni degli intermediari, sulle quali grava tale onere.

Per quanto concerne il contributo che devono versare gli intermediari che non aderiscono ad un'associazione, è stato previsto che detti intermediari versino "il proprio contributo

all'associazione alla quale gli stessi hanno fatto riferimento in sede di adesione all'ABF". È stato anche precisato che l'importo da versare "viene determinato dall'associazione al termine di ciascun anno solare in base al costo complessivo relativo ai componenti da essa designati, ripartito per il numero totale degli intermediari aderenti e di quelli non aderenti che a detta associazione hanno fatto riferimento". È stato infine stabilito che "l'associazione degli intermediari comunica alla segreteria tecnica gli intermediari che non hanno versato il contributo relativo ai componenti da essa designati per l'adozione dei provvedimenti previsti alla Sezione VI, paragrafo 5"⁸.

4.5. Reclamo preventivo all'intermediario (cfr. Sez. VI, par. 1)

È stato condiviso il criterio secondo il quale gli orientamenti seguiti dai collegi giudicanti non possano essere considerati vincolanti. È infatti previsto che l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami "valuti i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi".

4.6. Avvio del procedimento (cfr. Sez. VI, par. 2)

È stato disposto che il ricorso deve avere "ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal cliente". La previsione chiarisce la necessità di un'effettiva corrispondenza tra la fattispecie oggetto del reclamo e quella che viene successivamente presentata all'ABF al fine di attivare la relativa procedura.

Nel caso in cui il ricorso sia presentato per conto del cliente da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato, è previsto che detto ricorso sia sottoscritto "anche dal cliente o corredato di procura". Il ricorso deve essere redatto – a pena di irricevibilità⁹ – utilizzando la modulistica reperibile sul sito internet dell'ABF e in tutte le filiali della Banca d'Italia.

È stato inoltre precisato che il cliente che abbia proposto un ricorso deve darne tempestiva comunicazione, inviando all'intermediario copia dello stesso "con lettera raccomandata A/R. o posta elettronica certificata".

4.7. Decisione sul ricorso (cfr. Sez. VI, par. 4)

Con riferimento alla decisione sul ricorso è stata eliminata la previsione contenuta nel documento posto in consultazione che prevedeva la possibilità per l'organo decidente – anche qualora non lo avesse accolto in tutto o in parte – di segnalare all'intermediario l'opportunità di adottare nei rapporti con il cliente stesso "misure conformi a un principio di equità". L'eliminazione della previsione in parola è stata proposta in quanto essa avrebbe potuto creare incertezze interpretative in merito a fattispecie nelle quali gli intermediari hanno correttamente operato a termini di legge.

⁸ La disciplina prevede infatti che venga considerata mancata cooperazione al funzionamento della procedura l'omesso "versamento dei contributi previsti dalla Sezione V, paragrafo 1". La conseguenza di tale inadempimento comporta che esso venga reso pubblico dalla segreteria tecnica attraverso la pubblicazione sia sul sito internet dell'ABF, sia su quello della Banca d'Italia, nonché su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

⁹ La disciplina prevede che nei casi in cui i ricorsi siano presentati senza utilizzare l'apposita modulistica oppure privi di firma, la segreteria tecnica della Banca d'Italia, "nel darne comunicazione alle parti, indica le modalità con cui è possibile procedere alla regolarizzazione del ricorso fissandone il relativo termine" (cfr. nota, Sez. IV, par. 1, pag. 10).

4.8. Pubblicità dell'inadempimento (cfr. Sez. VI, par. 5)

La disciplina prevede che l'intermediario entro il termine fissato per l'adempimento comunica alla segreteria tecnica della Banca d'Italia le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del collegio. È stato inoltre previsto che "gli intermediari che aderiscono alle associazioni degli intermediari possono effettuare la comunicazione per il loro tramite".

È stato infine stabilito che nella Relazione annuale – predisposta e pubblicata dalla Banca d'Italia – "sono rese note informazioni sulle inadempienze di ciascun intermediario e sul numero dei ricorsi nei quali è risultato soccombente rispetto al numero totale dei ricorsi decisi nei suoi confronti".

4.9. Termini (cfr. Sez. VII, par. 3)

Con riguardo a tutti i termini previsti nella disciplina in parola, è opportuno tenere presente che è stata prevista una disposizione di carattere generale in base alla quale è stato stabilito che i termini siano "sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio".

Questa opportuna previsione – stabilendo un'interruzione dei termini durante i periodi dell'anno (agosto e feste natalizie) generalmente utilizzati per usufruire delle ferie – consente agli intermediari di poter esercitare compiutamente il proprio diritto alla difesa avendo sempre a disposizione tutta la struttura necessaria (anche di supporto al reperimento della documentazione) per provvedere all'istruttoria e predisporre con la dovuta cura la risposta ai singoli ricorsi.

*

*

*

Nel fare riserva – come detto – di fornire non appena possibile ulteriori istruzioni in merito alle modalità di adesione al sistema, si resta a disposizione per eventuali chiarimenti che potranno essere richiesti contattando gli Uffici del Conciliatore BancarioFinanziario ai numeri telefonici 06/67482235 e 06/67482234, oppure scrivendo all'indirizzo e-mail: associazione@conciliatorebancario.it.

L'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

IL PRESIDENTE

(avv. Corrado Conti)



Allegato:

- *"Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale del 24 giugno 2009, Serie Generale n. 144.*

BANCA D'ITALIA**Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie
in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.****SEZIONE I****DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE****1. Premessa**

L'articolo 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (T.U.), introdotto dalla legge 28 dicembre 2005, n. 262 (c.d. legge sul risparmio), impone agli intermediari bancari e finanziari di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti e rimette a una delibera del CICR, 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; le procedure devono garantire la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela, senza pregiudicare per il cliente il ricorso, in qualunque momento, a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

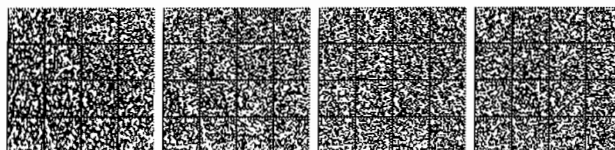
La delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 ha dettato la disciplina dei nuovi sistemi stragiudiziali, delineandone il campo di applicazione, la struttura, le regole fondamentali di svolgimento della procedura; alla Banca d'Italia sono affidati compiti di nomina dei membri dell'organo decidente, di svolgimento di attività di supporto tecnico ed organizzativo, nonché di emanazione delle disposizioni applicative.

I sistemi stragiudiziali assumono rilievo per le finalità della vigilanza e, più in generale, per l'efficienza del sistema finanziario. Meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela; migliorano la fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari e finanziari; costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

2. Fonti normative

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

- articolo 128-*bis* del T.U., che prevede l'adesione dei soggetti di cui all'articolo 115 del medesimo testo unico a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, rimettendo al CICR la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente;



- deliberazione del CICR n. 275 del 29 luglio 2008, recante “Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell’articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni”.

Si richiamano, inoltre:

- Raccomandazione della Commissione Europea 98/257/CE del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;
- le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione della deliberazione del CICR del 4 marzo 2003 in materia di disciplina di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (di seguito “disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari”).

3. Definizioni

Ai fini della presente disciplina si definiscono:

- “*Arbitro Bancario Finanziario*” o “*ABF*”, i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati dalle presenti disposizioni ⁽¹⁾;
- “*associazioni degli intermediari*”, gli organismi associativi riconosciuti dalla Banca d'Italia, ai sensi del paragrafo 2 della sezione III, ai fini della designazione del componente dell'organo decidente espressione degli intermediari;
- “*cliente*”, il soggetto che ha o ha avuto con un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto la prestazione di servizi bancari e finanziari. Per le operazioni di *factoring*, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento;
- “*intermediari*”, le banche, gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del T.U. che operano nei confronti del pubblico, gli istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del T.U.;
- “*reclamo*”, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione.

(1) Ai sensi della delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008, per sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie si intende l'insieme formato dall'organo decidente, composto in funzione degli interessi degli intermediari e dei clienti coinvolti nella controversia, dal procedimento e dalle relative strutture organizzative regolati dalla presente disciplina.



4. Ambito di applicazione oggettivo

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari ⁽¹⁾. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 ⁽²⁾ ⁽³⁾.

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro. Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse 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 (ad esempio, quelle riguardanti eventuali vizi del bene concesso in *leasing* o fornito mediante operazioni di credito al consumo; quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di *factoring*).

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007 ⁽⁴⁾.

Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, articolo 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5; articolo 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, d'ora in avanti "Codice del Consumo") ⁽⁵⁾. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso il ricorso può essere proposto entro 6 mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione, anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi di cui alla sezione VI, paragrafo 2.

(1) All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte anche le controversie in materia di bonifici transfrontalieri, fermo restando quanto previsto dal D.M. 13 dicembre 2001, n. 456, emanato in attuazione del d.lgs. 28 luglio 2000, n. 253.

(2) L'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 esclude l'applicazione del titolo VI del T.U. ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-bis ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del medesimo decreto legislativo. In ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U..

(3) Per la definizione dell'ambito applicativo delle presenti disposizioni rispetto a quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, si richiamano i criteri stabiliti dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari. In proposito, cfr. altresì il Regolamento Consob del 29 dicembre 2008, disciplinante le procedure di conciliazione e arbitrato in materia di servizi di investimento e gestione collettiva del risparmio previste dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, che rimette a un protocollo di intesa tra la Consob e il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 128-bis del T.U. la risoluzione delle questioni relative all'ambito delle reciproche competenze.

(4) Resta ferma che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale.

(5) I casi in cui il giudizio, l'arbitrato o il tentativo di conciliazione vengono promossi successivamente alla presentazione del ricorso sono disciplinati dalla sezione VI, par. 3.



Nel caso di azione collettiva risarcitoria di cui all'articolo 140-bis del Codice del Consumo, la controversia si intende sottoposta all'autorità giudiziaria dal momento in cui il consumatore o utente aderisce all'azione collettiva.

5. Destinatari della disciplina

La presente disciplina si applica a tutti gli intermediari.

SEZIONE II

ADESIONE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'ABF. L'adempimento di questo obbligo costituisce una condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria; la Banca d'Italia ne valuta l'eventuale violazione nell'ambito della sua azione di controllo.

Il diritto di ricorrere all'ABF non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente.

L'adesione all'ABF è comunicata per iscritto alla Banca d'Italia ⁽¹⁾ secondo le seguenti modalità:

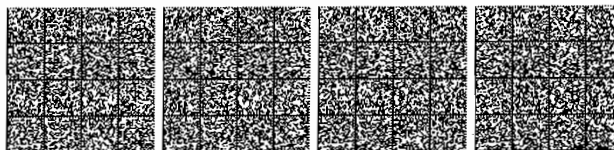
- le associazioni degli intermediari attestano alla Banca d'Italia la partecipazione all'ABF degli intermediari ad esse aderenti;
- gli intermediari non aderenti alle associazioni di cui al precedente alinea comunicano alla Banca d'Italia la propria adesione nonché l'associazione degli intermediari alla quale fare riferimento sia per l'individuazione del componente dell'organo decidente sia per il versamento del contributo previsto dalla sezione V, paragrafo 1.

Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che intendano iniziare a svolgere in Italia operazioni e servizi bancari e finanziari, effettuano la comunicazione di adesione all'ABF prima di iniziare l'attività.

Possono non aderire all'ABF gli intermediari aventi sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi, purché aderiscano o siano sottoposti a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete Fin.Net promossa dalla Commissione Europea. A tali fini, gli intermediari in questione comunicano alla Banca d'Italia il sistema stragiudiziale al quale aderiscono o sono sottoposti nel Paese d'origine ⁽²⁾.

(1) Banca d'Italia, Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali, Divisione Rapporti tra Intermediari e Clienti, via Milano 64, 00184 Roma.

(2) La comunicazione è effettuata prima di iniziare l'attività in Italia o al momento successivo in cui l'intermediario intende avvalersi di questa facoltà.



SEZIONE III

ORGANO DECIDENTE

1. Articolazione territoriale

Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente costituito secondo quanto previsto dal paragrafo 2 e articolato in tre collegi su base territoriale.

Il collegio con sede a Milano è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in una delle seguenti Regioni: Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.

Il collegio con sede a Roma è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria. Il collegio è inoltre competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in uno Stato estero.

Il collegio con sede a Napoli è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

A tali fini si considera il domicilio del cliente dichiarato nel ricorso.

2. Nomina e composizione

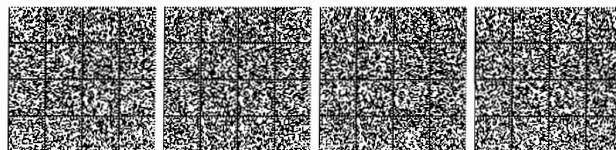
Ciascun collegio dell'organo decidente è costituito da cinque membri:

- a) il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia;
- b) un membro designato dalle associazioni degli intermediari;
- c) un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti.

I criteri di imparzialità e di rappresentatività dell'organo decidente fissati dalla legge richiedono, secondo le indicazioni formulate dal CICR, che la composizione dei collegi sia tale da assicurare effettiva rappresentanza ai soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti.

Per quanto riguarda il componente di cui alla lettera b), la designazione è rimessa a organismi associativi che presentino requisiti di ampia diffusione territoriale e di adeguata rappresentatività degli intermediari. La Banca d'Italia procede al riconoscimento degli organismi associativi che possono partecipare alla designazione del componente espresso dagli intermediari su istanza degli organismi stessi, verificando la sussistenza dei predetti requisiti ⁽¹⁾.

(1) Il riconoscimento viene effettuato entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza; l'unità organizzativa competente è il Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali della Banca d'Italia.



In casi eccezionali, ove sussistano comprovate esigenze di specializzazione e di rappresentatività dei componenti e a condizione che ciò non pregiudichi l'economicità e l'efficienza della procedura, la Banca d'Italia può consentire che un organismo associativo designi più componenti dell'organo decidente, che si alternino in funzione delle caratteristiche del ricorso ⁽¹⁾.

La designazione del componente espresso dalle associazioni rappresentative dei clienti (lettera c) è effettuata:

- per i consumatori, dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del Codice del Consumo;
- per le altre categorie di clienti, da associazioni di categoria che raccolgono, anche attraverso accordi con altre associazioni di categoria, un significativo numero di clienti distribuiti sull'intero territorio nazionale e che hanno svolto attività continuativa nei tre anni precedenti.

Nell'effettuare la designazione le associazioni degli intermediari e quelle rappresentative dei clienti attestano di aver verificato la sussistenza dei requisiti previsti nel successivo paragrafo 3 ⁽²⁾. La Banca d'Italia può chiedere l'esibizione della relativa documentazione.

I componenti dell'organo decidente sono nominati con provvedimento della Banca d'Italia.

Con le medesime modalità sono designati e nominati uno o più componenti supplenti, che sono chiamati dalla segreteria tecnica a sostituire i corrispondenti membri effettivi in caso di assenza, impedimento o astensione di questi ultimi.

La composizione dell'organo decidente, stabilita dalla segreteria tecnica, varia, secondo quanto previsto dal paragrafo 4.

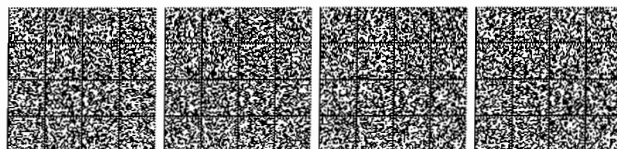
In caso di assenza, impedimento o astensione del presidente, le relative funzioni sono svolte dal più anziano dei membri effettivi tra quelli scelti dalla Banca d'Italia (lettera a), ovvero, in mancanza, dal più anziano dei corrispondenti membri supplenti. L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.

La Banca d'Italia, al fine di assicurare l'effettivo e continuo funzionamento dell'organo decidente, nel caso in cui gli organismi di cui al presente paragrafo non procedano alle designazioni dei membri (effettivi o supplenti) di competenza, può sollecitarli in tal senso; qualora le designazioni non siano effettuate entro 30 giorni dal sollecito, la Banca d'Italia nomina dei membri provvisori, che rimangono in carica fino alla reintegrazione dell'organo con la nomina dei componenti designati ai sensi del presente paragrafo.

Il presidente rimane in carica cinque anni e gli altri membri tre anni; il mandato è rinnovabile una sola volta.

(1) Così, in presenza di un unico organismo associativo riconosciuto, la Banca d'Italia può valutare la possibilità che questo designi due componenti per ciascun collegio, che si alternino in funzione della categoria di appartenenza del cliente che ha presentato il ricorso (consumatore o professionista/imprenditore).

(2) La designazione è comunicata al Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali della Banca d'Italia.



Un impegno attivo e costante da parte dei componenti dell'organo decidente è essenziale per assicurare la funzionalità e l'efficienza dell'ABF. In considerazione di ciò, la Banca d'Italia - valutate le eventuali giustificazioni presentate dall'interessato - può dichiarare la decadenza dall'ufficio dei componenti che abbiano effettuato reiterate assenze ovvero revocare uno o più componenti per giusta causa. Tra le cause di revoca può rientrare, ad esempio, la perdita dei requisiti per la nomina previsti dal paragrafo 3 o violazioni del codice deontologico di cui al paragrafo 4.

In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità di funzionamento dell'organo decidente, la Banca d'Italia può sostituire i componenti decaduti o revocati con membri provvisori, che rimangono in carica fino alla reintegrazione dell'organo con i componenti nominati ai sensi del presente paragrafo.

3. Requisiti

I componenti dell'organo decidente debbono possedere requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.

Essi sono 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 ⁽¹⁾.

In considerazione della necessità di garantire un impegno attivo e costante dei componenti dell'organo decidente sono valutati, tra l'altro: i) il numero e la gravosità di altri incarichi già ricoperti; ii) l'età anagrafica del componente; iii) la prossimità del luogo di residenza o domicilio con la sede del Collegio.

Non possono essere nominati componenti dell'organo decidente coloro i quali:

- siano stati condannati per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa, dalle norme in materia di mercati e valori mobiliari e di strumenti di pagamento, ovvero per i reati di riciclaggio e di usura;
- abbiano riportato condanne definitive per altri delitti non colposi o a pena detentiva, anche per contravvenzione;
- abbiano riportato condanne a pena detentiva, applicata su richiesta delle parti, non inferiore a sei mesi;
- siano incorsi nell'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici;
- siano stati sottoposti a misure di prevenzione o di sicurezza.

(1) Per la valutazione di tale competenza sono considerate le esperienze nel settore finanziario (componenti aziendali, componenti gli organi delle procedure di crisi, dipendenti delle autorità di vigilanza, revisori contabili, consulenti) e quelle maturate in generale nel campo dell'arbitrato o della conciliazione, nonché l'attività di docenza e le pubblicazioni in discipline giuridiche ed economiche.



Non possono essere nominati componenti coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro subordinato ovvero di lavoro autonomo avente carattere di collaborazione coordinata e continuativa presso gli intermediari o le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti.

Non possono essere nominati componenti coloro che ricoprono cariche politiche.

4. Funzionamento

Ciascuno dei collegi in cui si articola l'organo decidente è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i suoi componenti. Eventuali impedimenti alla partecipazione alle riunioni sono comunicati senza ritardo alla segreteria tecnica dal componente interessato per consentire la convocazione del relativo membro supplente.

Nel fissare il calendario delle riunioni del collegio, la segreteria tecnica assicura che la composizione dell'organo decidente sia adeguata alla tipologia delle parti coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione, verificando che siano presenti i membri designati dalle pertinenti associazioni dei clienti e degli intermediari.

I componenti del collegio che si trovino in situazioni di conflitto di interessi rispetto alle parti o alle questioni oggetto della controversia ⁽¹⁾ ne danno notizia senza ritardo alla segreteria tecnica, ai fini della convocazione dei relativi supplenti. Ove, in casi eccezionali, la situazione di conflitto di interessi emerga nel corso della riunione, la trattazione del ricorso viene rinviata.

La decisione sui ricorsi è assunta a maggioranza.

Il presidente coordina i lavori del collegio; accerta i risultati delle votazioni; sottoscrive la decisione.

Nel loro operato i membri del collegio si impegnano al rispetto di un codice deontologico predisposto dalla Banca d'Italia.

(1) Ad esempio, per aver prestato occasionalmente la propria collaborazione professionale a favore di una delle parti della controversia.



SEZIONE IV

SEGRETERIA TECNICA

1. Organizzazione e funzioni

L'attività di segreteria tecnica per l'organo decidente è svolta dalla Banca d'Italia.

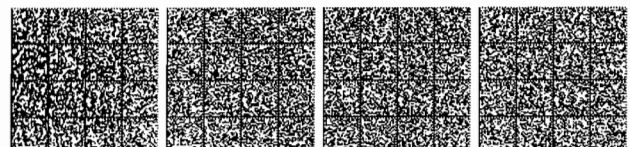
Per ciascuno dei collegi in cui si articola territorialmente l'organo decidente, l'attività di segreteria tecnica è svolta da una struttura all'uopo dedicata presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli.

La segreteria tecnica:

- riceve i ricorsi presentati dalla clientela, provvedendo all'apertura dei relativi fascicoli;
- riceve la documentazione relativa agli intermediari (controdeduzioni e documenti relativi alla procedura di reclamo);
- accerta completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata dalle parti e, ove ne ravvisi l'esigenza, chiede alle parti le necessarie integrazioni, fissando un termine per la loro produzione ⁽¹⁾;
- attesta l'irricevibilità del ricorso in caso di sua palese incompletezza, irregolarità o intempestività, dandone comunicazione alle parti ⁽²⁾;
- cura la formazione del fascicolo contenente il ricorso, le controdeduzioni, la documentazione presentata dalle parti, compresa quella relativa alla fase del reclamo, ed ogni altro documento ritenuto utile ai fini della decisione; il fascicolo è reso disponibile a ciascun componente il collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;
- istruisce il ricorso per il collegio, predisponendo una relazione da rendere disponibile a ciascun componente del collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;
- fissa il calendario delle riunioni del collegio, tenendo conto di quanto previsto dal paragrafo 4 della precedente sezione; convoca i membri del collegio e li informa sull'agenda dei ricorsi da trattare;
- assiste alle riunioni del collegio e ne redige il verbale;
- cura le comunicazioni alle parti nel corso della procedura;

(1) La richiesta di elementi integrativi comporta la sospensione del termine di 60 giorni per la decisione da parte del collegio; dell'avvenuta sospensione è data comunicazione alle parti.

(2) Ad esempio: a) ricorsi che palesemente non rientrino nella competenza dell'ABF; b) ricorsi proposti oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; c) ricorsi in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario oppure proposti nei confronti di soggetti che non sono intermediari; d) ricorsi in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario; e) ricorsi per i quali non sia attestato il versamento del contributo spese di 20 euro; f) ricorsi presentati senza utilizzare l'apposita modulistica oppure privi di firma. Nei casi previsti dalle lettere e) ed f) la segreteria tecnica, nel darne comunicazione alle parti, indica le modalità con cui è possibile procedere alla regolarizzazione del ricorso fissandone il relativo termine.



- alimenta l'archivio elettronico delle decisioni previsto dal paragrafo 2;
- in caso di accertato inadempimento delle decisioni da parte degli intermediari, provvede alle conseguenti pubblicazioni secondo quanto previsto dalla sezione VI, paragrafo 5.

2. Struttura centrale di coordinamento e Relazione sull'attività

Una struttura, presso l'Amministrazione centrale della Banca d'Italia, coordina le segreterie tecniche ⁽¹⁾.

La struttura centrale di coordinamento gestisce e pubblica sul sito internet dell'ABF un archivio elettronico delle decisioni dei collegi che ha la funzione di facilitare la consultazione e la diffusione degli orientamenti seguiti dall'organo decidente.

La Banca d'Italia predispone e pubblica annualmente una Relazione concernente l'attività svolta dall'organo decidente, la cui redazione è curata dalla struttura centrale di coordinamento. Quest'ultima cura inoltre gli adempimenti connessi alla partecipazione dell'ABF alla rete Fin.Net di cui alla sezione VII, paragrafo 1.

(1) Area Vigilanza Bancaria e Finanziaria, Servizio Rapporti Esterni e Affari generali, Divisione Rapporti tra Intermediari e Clienti.



SEZIONE V

COSTI

1. Compensi ai componenti dell'organo decidente

Ciascun membro dell'organo decidente ha diritto a un compenso determinato dalla Banca d'Italia; gli importi sono riportati in una tabella pubblicata sul sito internet www.bancaditalia.it.

La Banca d'Italia provvede alla liquidazione dei compensi dei componenti (effettivi e supplenti) dell'organo decidente di cui alle lettere a) e c) della sezione III, paragrafo 2. Sono a carico delle associazioni degli intermediari i compensi dei membri da esse designati.

Gli intermediari che non aderiscono alle associazioni degli intermediari versano il proprio contributo all'associazione alla quale gli stessi hanno fatto riferimento in sede di adesione all'ABF (cfr. sezione II). L'importo viene determinato dall'associazione al termine di ciascun anno solare in base al costo complessivo relativo ai componenti da essa designati, ripartito per il numero totale degli intermediari aderenti e di quelli non aderenti che a detta associazione hanno fatto riferimento.

L'associazione degli intermediari comunica alla segreteria tecnica gli intermediari che non hanno versato il contributo relativo ai componenti da essa designati per l'adozione dei provvedimenti previsti alla sezione VI, paragrafo 5.

2. Contributo alle spese della procedura

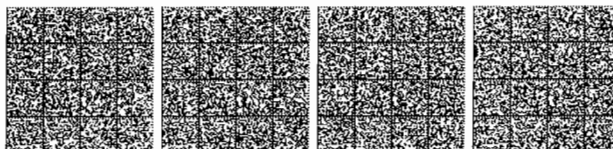
Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per contributo alle spese della procedura; il ricorso deve essere corredato, a pena di irricevibilità, dalla documentazione attestante l'avvenuto pagamento. Il collegio, qualora accolga il ricorso in tutto o in parte, prevede che l'intermediario:

- a) rimborsi al ricorrente il contributo versato;
- b) versi un importo pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura.

La Banca d'Italia può rivedere la misura di detti importi alla luce dell'esperienza applicativa dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Il versamento dei contributi alle spese della procedura è effettuato secondo modalità pubblicate sul sito internet dell'ABF.

L'inosservanza da parte dell'intermediario delle previsioni di cui alle lettere a) e b) costituisce inadempienza alla decisione del collegio.



SEZIONE VI

PROCEDIMENTO E DECISIONE

1. Reclamo preventivo all'intermediario

Il contenimento dei rischi legali e di reputazione degli intermediari e l'efficiente funzionamento dei sistemi stragiudiziali dipendono in larga misura dalla capacità dell'intermediario di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti. In questa prospettiva, è essenziale che l'intermediario riservi la massima cura alla funzione di gestione dei reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente.

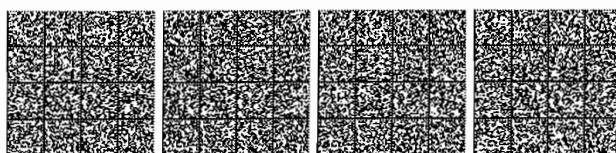
In considerazione di ciò, il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'effettiva e soddisfacente interlocuzione tra l'intermediario e il cliente volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire, ove possibile, una composizione bonaria dei possibili contrasti. L'espletamento della fase di reclamo presso l'intermediario costituisce pertanto condizione preliminare e necessaria per adire l'Arbitro Bancario Finanziario ⁽¹⁾.

Gli intermediari sono tenuti a dotarsi di adeguate strutture organizzative e procedure interne, istituendo un ufficio reclami o individuando un responsabile della funzione di gestione dei reclami della clientela. A tali fini gli intermediari applicano le disposizioni relative ai reclami contenute nella disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari. Le procedure interne adottate dall'intermediario assicurano, inoltre, che l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami:

- si mantenga costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato su internet ai sensi della sezione IV, paragrafo 2;
- valuti i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

L'intermediario si pronuncia sul reclamo entro 30 giorni dalla ricezione del medesimo e indica, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

(1) Il preventivo reclamo all'intermediario è condizione per l'accesso all'ABF anche qualora l'intermediario stesso abbia promosso forme di composizione delle controversie basate su accordi con le associazioni dei consumatori.



2. Avvio del procedimento

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. Il ricorso ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal cliente. Il ricorso può essere presentato, per conto del cliente, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato; in tali casi il ricorso è sottoscritto anche dal cliente o corredato di procura. Esso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico ⁽¹⁾ e può essere, alternativamente:

a) inviato direttamente, secondo le modalità indicate sulla modulistica, alla segreteria tecnica del collegio competente ⁽²⁾ o a qualunque Filiale della Banca d'Italia, che provvede a inoltrarlo senza indugio alla segreteria tecnica del collegio competente;

b) presentato presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che provvedono come sopra.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Il cliente che abbia proposto un ricorso ai sensi della presente disciplina deve darne tempestiva comunicazione, inviando all'intermediario copia del ricorso con lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata; entro 30 giorni dalla ricezione ⁽³⁾, l'intermediario trasmette alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo. Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica.

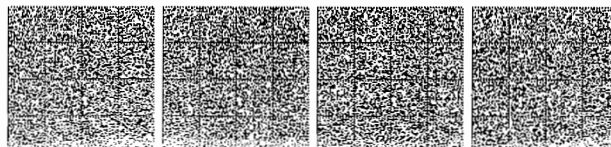
La segreteria tecnica trasmette copia delle controdeduzioni dell'intermediario al cliente che ne abbia fatto richiesta in sede di ricorso.

Il ruolo svolto dalle associazioni di categoria dei clienti o degli intermediari nell'ambito della procedura di ricorso può consistere in un controllo di completezza e regolarità formale della documentazione da presentare e in una funzione di raccordo con la segreteria tecnica; le associazioni dei clienti possono, inoltre, fornire assistenza agli aderenti nella redazione del ricorso; sono in ogni caso escluse valutazioni inerenti il merito della controversia o volte a prospettare i possibili contenuti della decisione del collegio.

(1) L'elenco è pubblicato sul sito internet dell'ABF.

(2) La zona di competenza territoriale di ciascun collegio è definita ai sensi della sezione III, par. 1.

(3) Al fine di consentire la verifica del rispetto di tale termine, l'intermediario comunica tempestivamente all'indirizzo di posta elettronica della segreteria tecnica competente la data di ricezione della comunicazione del cliente.



Qualora il ritardo o l'assenza della documentazione dovuta dall'intermediario - anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica - rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l'organo decidente valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest'ultimo allo svolgimento della procedura, anche al fine dell'applicazione delle misure di cui al paragrafo 5.

3. Svolgimento della procedura

L'istruttoria sul ricorso è curata dalla segreteria tecnica territorialmente competente, che esercita i compiti previsti dalla sezione IV, paragrafo 1. L'istruttoria è effettuata esclusivamente in base alla documentazione prodotta dalle parti.

Il collegio si pronuncia sul ricorso entro 60 giorni dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine previsto dal paragrafo 2 per la presentazione di queste ultime da parte dell'intermediario o dell'associazione alla quale il medesimo aderisca.

Il termine di 60 giorni può essere sospeso una o più volte, e in ogni caso per un periodo complessivamente non superiore a 60 giorni, dalla segreteria tecnica, nel corso dell'istruzione preliminare, o dal collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti; la sospensione è comunicata a entrambe le parti, unitamente alla fissazione di un termine massimo per la produzione delle integrazioni richieste ⁽¹⁾.

Il collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora consti che in relazione alla medesima controversia è stato avviato un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge. Se la conciliazione non riesce, il ricorso può essere riproposto senza necessità di un nuovo reclamo all'intermediario entro 6 mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione. In tal caso, le parti possono fare rinvio alla documentazione già presentata in occasione della precedente procedura di ricorso.

Qualora la controversia sia sottoposta dall'intermediario all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, la segreteria tecnica richiede al ricorrente di dichiarare se questi abbia comunque interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi all'organo decidente. Ove il ricorrente non abbia manifestato il proprio interesse in tal senso entro 30 giorni dalla richiesta, il collegio dichiara l'estinzione del procedimento. In caso contrario, il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato.

La segreteria tecnica dà tempestiva comunicazione alle parti della dichiarazione di estinzione o di interruzione.

(1) Cfr., per i casi di sospensione del termine da parte della segreteria tecnica, la sezione IV, par. 1.



4. Decisione sul ricorso

La decisione sul ricorso è assunta sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca. Essa può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti.

La decisione, corredata della relativa motivazione, è comunicata dalla segreteria tecnica alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia.

Nel caso in cui accolga il ricorso in tutto o in parte, il collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione; in mancanza di fissazione del termine, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.

Resta ferma la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

Gli esiti dei ricorsi sono valutati dalla Banca d'Italia per i profili di rilievo che essi possono avere per l'attività di vigilanza.

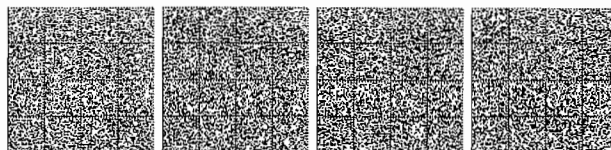
5. Pubblicità dell'inadempimento

Entro il termine fissato per l'adempimento ai sensi del paragrafo 4, l'intermediario comunica alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del collegio. Gli intermediari che aderiscono alle associazioni degli intermediari possono effettuare la comunicazione per il loro tramite.

Qualora consti che l'intermediario non abbia adempiuto alla decisione, la segreteria tecnica rende pubblica l'inadempienza secondo le modalità stabilite dal presente paragrafo. Nei casi dubbi, la segreteria tecnica sottopone la questione al collegio.

Viene resa pubblica, altresì, la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario. Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, ad esempio, l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta o il mancato versamento dei contributi previsti dalla sezione V, paragrafo 1.

La notizia dell'inadempienza dell'intermediario o della sua mancata cooperazione è pubblicata sul sito internet dell'ABF, sul sito internet www.bancaditalia.it e, a spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Nella Relazione annuale di cui alla sezione IV, paragrafo 2, sono rese note informazioni sulle inadempienze di ciascun intermediario e sul numero dei ricorsi nei quali è risultato soccombente rispetto al numero totale dei ricorsi decisi nei suoi confronti.



SEZIONE VII

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

1. Adesione alla rete Fin.Net

L'Arbitro Bancario Finanziario aderisce alla rete Fin.Net ⁽¹⁾. La rete, volta a favorire lo sviluppo e la cooperazione dei sistemi di *alternative dispute resolution* (ADR) nell'ambito dello spazio economico europeo, è composta da organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti nei settori bancario, finanziario e assicurativo insediati nei diversi Stati membri; essa permette al consumatore di rivolgersi al proprio sistema nazionale di ADR, il quale, avvalendosi del supporto informativo fornito dalla rete stessa, lo mette in collegamento - se esistente - con il sistema equivalente nel Paese in cui opera l'intermediario.

In virtù dell'adesione alla rete Fin.Net, il cliente italiano che intenda presentare un ricorso stragiudiziale nei confronti di un intermediario estero il quale, ai sensi della sezione II, non sia tenuto ad aderire all'ABF, può contattare la segreteria tecnica. Questa verifica se l'intermediario estero aderisca a un sistema stragiudiziale facente parte della rete Fin.Net e, in caso positivo, fornisce al cliente ogni informazione utile sul funzionamento della rete, presta assistenza al medesimo nella predisposizione del ricorso, cura le comunicazioni tra il cliente e il sistema di ADR competente per la trattazione del ricorso e, su richiesta di quest'ultimo, fornisce collaborazione tecnica e giuridica in ordine alle questioni oggetto del ricorso.

Sempre in virtù dell'adesione alla rete Fin.Net, l'ABF può essere adito in relazione a controversie promosse da clienti residenti o domiciliati in altro Stato membro, qualora ciò sia previsto dalla disciplina di tale Stato.

2. Trasparenza

Gli intermediari forniscono alla clientela adeguata informativa in merito alle procedure di ricorso, richiamando nella documentazione di trasparenza (cfr. la "Disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari") il diritto del cliente di adire l'ABF e riportando le informazioni necessarie per contattare il medesimo (indirizzi, numeri di telefono, sito internet).

(1) La rete Fin.Net è stata promossa dalla Commissione europea a partire dal 2001, in attuazione della propria Raccomandazione del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.



3. Sospensione dei termini

I termini previsti dalle presenti disposizioni sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

4. Entrata in vigore

Le presenti disposizioni entrano in vigore nel seguente ordine:

- le sezioni I, II e III dalla data di pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana. Da tale data decorre il termine di 3 mesi, previsto dall'art. 7 della Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008, entro il quale gli intermediari sono tenuti a comunicare la loro adesione all'ABF;
- le altre sezioni a far data dall'inizio dell'operatività dell'ABF, di cui la Banca d'Italia darà idonea pubblicità.

In via transitoria, fino al completamento degli adempimenti organizzativi necessari alla costituzione delle segreterie tecniche territoriali, la segreteria tecnica presso la Sede di Roma svolge le relative attività anche per gli altri collegi.

Roma, 18 giugno 2009

Il direttore generale: SACCOMANNI

09A07204

