

30 ottobre 2009 16:39

Arbitro bancario finanziario

di Libero Giulietti, avvocato

Ultimo aggiornamento 11/02/2021

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), è attivo da 15 ottobre 2009, è un "sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie" che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. E' stato istituito in esecuzione della previsione dell'art. 128 bis del Testo Unico Bancario, ed ha avuto attuazione ad opera della successiva delibera CICR (Comitato Interministeriale del Credito e del Risparmio) del 29 luglio 2008 e nonché delle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modificazioni che ne disciplinano il funzionamento.

[RECLAMO](#)

[AMBITO DI OPERATIVITA'](#)

[RELAZIONE CON ALTRI MEZZI DI TUTELA](#)

[ORGANO DECIDENTE](#)

[PROCEDIMENTO](#)

[PRESENTAZIONE DEL RICORSO](#)

[CONCLUSIONI](#)

[ASSISTENZA](#)

[LINK CORRELATI](#)

RECLAMO

La possibilità di rivolgersi all'ABF presuppone la presentazione di un reclamo e cioè -secondo la definizione datane dalla Banca d'Italia- "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta, in forma scritta, (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario, un suo comportamento anche omissivo" (Prov. 18 giugno 2009 SEZ. I par. 3: Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari).

E' previsto dalle regole di Trasparenza che al cliente vengano fornite informazioni sulle possibilità e modalità di presentare reclami e di ricorrere a sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

L'informativa sui mezzi di tutela di cui il cliente dispone, deve essere presente in vari documenti di trasparenza, o specificamente dedicati ai mezzi in argomento come ad es. l'apposita Guida per l'accesso all'ABF, o aventi carattere più generale, come i Fogli Informativi.

La presentazione del reclamo è rivolta a sottoporre all'intermediario la contestazione nel tentativo, se possibile, di risolverla.

A questa fase (di reclamo) la Banca d'Italia attribuisce la massima importanza affermando che *"Gli intermediari adottano e applicano procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i clienti. A questi fini, gli intermediari si dotano di una politica di trattazione dei reclami, approvata e sottoposta a riesame periodico da parte dell'organo con funzione di supervisione strategica, che è anche responsabile della sua corretta attuazione (e di eventuali modifiche alla stessa) (1). La politica è adeguatamente formalizzata e resa facilmente accessibile al personale preposto alla gestione dei reclami"* (Sez. XI Par. 3 Disposizioni di Trasparenza).

Al fine di gestire i reclami, l'Organismo di Vigilanza richiede l'istituzione di un apposito Ufficio o di un Responsabile in posizione di indipendenza rispetto alle altre funzioni aziendali.

Il reclamo deve essere presentato alla banca con i mezzi previsti dalle apposite procedure che gli intermediari devono predisporre. Tali procedure indicano "le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di conferma dell'avvenuta ricezione e risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata". Dalla data di ricezione della comunicazione, l'intermediario dispone di **un termine massimo perentorio di 60 giorni** (15 giorni, salvo casi eccezionali, per i servizi di pagamento) **per fornire risposta.**

Da notare che gli intermediari devono organizzarsi al fine di assicurare **la gratuità dell'interlocuzione** fra cliente e

Ufficio reclami o con l'eventuale Call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata). Anche il personale deve essere adeguatamente formato e messo in grado di rispondere alle domande che gli vengono poste.

Sul sito dell'intermediario dovrà essere pubblicato un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con lo scopo evidente di attribuire, a chi consulta il sito, un mezzo ulteriore per valutare funzionamento, efficienza e correttezza dell'intermediario in questione.

Le risposte devono contenere:

- per i reclami ritenuti fondati o anche parzialmente fondati, le iniziative o le offerte che vengono formulate da parte della banca e deve essere indicato il tempo entro cui l'intermediario adempie.

- per i reclami ritenuti infondati, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie

È previsto, infine, che il Responsabile dell'Ufficio reclami, nella decisione della questione a lui sottoposta, deve tenere conto degli orientamenti espressi dall'ABF su questioni simili precedentemente trattate.

AMBITO DI OPERATIVITA'

I) Vi è un primo e più ampio ambito operativo connesso con la distinzione di funzioni delle diverse Autorità di Vigilanza vale a dire della Banca d'Italia da un lato e della Consob dall'altro. L'ambito di competenza dell'ABF comprende le attività e i servizi inclusi nella disciplina della Trasparenza bancaria e cioè nel Titolo VI del TUB. L'ABF, pertanto, non potrà conoscere le attività e i servizi che rientrano nella sfera funzionale della Consob e che sono assoggettati ad altra disciplina di trasparenza ("Trasparenza finanziaria"); si tratta delle operazioni relative ai servizi di investimento di cui all'articolo 23, comma 4, del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n.58 Testo Unico Finanza (TUF), cioè le attività di investimento in prodotti finanziari per le quali la Consob ha istituito, sulla falsariga dell'ABF, un apposito sistema di risoluzione alternativo delle controversie (Arbitro delle Controversie Finanziarie-ACF).

Problemi di individuazione della competenza possono sorgere per i così detti "prodotti composti" cioè quelli recanti una componente bancaria/finanziaria ed una di investimento e definiti come "schemi negoziali composti da due o più contratti tra loro collegati che realizzano un'unica operazione economica" (cfr. le Istruzioni). Essi sono regolati in base alla "prevalenza" dell'una o dell'altra componente.

Ciò comporta che in caso di prevalente finalità di investimento, pur in presenza di componenti non appartenenti a tale categoria (es. un finanziamento o un servizio di pagamento) si applicherà ugualmente la disciplina del Testo Unico Finanza a tutto il prodotto e alle sue singole parti e la competenza a dirimere la lite sarà dell'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF). Da tenere presente che le operazioni di credito al consumo, anche se incluse in prodotti composti, vanno assoggettate alla trasparenza bancaria

Se la finalità preponderante dovesse essere quella del Titolo VI del Testo Unico Bancario (chiamiamola "finalità bancaria"), si applicherà la trasparenza bancaria a tutto il prodotto e ad ogni sua parte e la competenza a giudicare sarà dell'ABF.

Se invece tale prevalenza non sussiste si applicherà la trasparenza bancaria ai soli servizi che rientrano fra quelli previsti dall'anzidetto Titolo VI e che sono compresi all'interno di quel prodotto.

II) Una volta chiarito che l'Arbitro Bancario Finanziario può conoscere solo la materia "bancaria" sommariamente sopra descritta, deve ulteriormente specificarsi quali attribuzioni esso riceva dalle disposizioni istitutive del 18 giugno 2009.

Tali attribuzioni sono le seguenti.

- All'Arbitro Bancario Finanziario 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.

Nel caso, invece, che la questione riguardi la corresponsione, a qualunque titolo, di una somma di denaro, il limite è fissato entro un **massimo di € 200.000**.

- Il credito al consumo rientra sempre nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Non possono essere sottoposte all'Arbitro Bancario Finanziario le questioni:

- di risarcimento danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario;

- 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;

- quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di factoring);
- precedentemente sottoposte all'autorità giudiziaria anche sotto forma di adesione ad una class action, ad arbitri, a tentativo di conciliazione. Tali iniziative sono impeditive ove avvenute anteriormente alla presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario; qualora assunte dopo, possono avere diversa disciplina. Il ricorso all'ABF è possibile nonostante il preventivo avvio d'una procedura conciliativa, se questa sia fallita;
- anteriori al 1 gennaio 2009 (dal 1 ottobre 2022 questioni anteriori di sei anni rispetto alla data in cui viene proposto il ricorso);

RELAZIONE CON ALTRI MEZZI DI TUTELA

L'art. 5 del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28, nel prevedere la necessità e l'obbligatorietà dell'espletamento del tentativo conciliativo ai fini del promovimento di un giudizio in materia (tra le altre) bancaria e finanziaria, ha, altresì, previsto che detto tentativo può validamente essere sostituito dal ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, La norma prevede infatti che, *Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di.....contratti assicurativi, bancari e finanziari, e' tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni* (vale a dire l'Arbitro Bancario Finanziario: n.d.r.) *per le materie ivi regolate. L'esperimento del procedimento di mediazione e' condizione di procedibilità della domanda giudiziale"*.

Ciò comporta che un giudizio promosso in assenza di tale presupposto processuale (tentativo di conciliazione o ricorso all'ABF), non potrebbe avere corso e il giudice, constatata l'omissione, dovrebbe fissare alle parti un termine per consentire loro l'avvio della fase di conciliazione/ricorso con rinvio dell'udienza ad una data successiva al termine previsto per la conclusione del procedimento.

ORGANO DECIDENTE

Vi sono sette Collegi, a competenza territoriale in base al domicilio del cliente dichiarato nel ricorso, (non a quello del rappresentante eventualmente scelto).

- **Milano**: per i ricorsi presentati dai domiciliati in Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto.
- **Torino**: per i ricorsi presentati dai domiciliati in Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta.
- **Bologna**: per i ricorsi presentati dai domiciliati in Emilia-Romagna e Toscana.
- **Roma**: per ricorsi presentati dai domiciliati in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria nonché per i ricorrenti domiciliati all'estero.
- **Napoli**: per i ricorsi presentati dai domiciliati in Campania, Molise.
- **Bari**: per i ricorsi presentati dai domiciliati in Basilicata, Calabria e Puglia.
- **Palermo**: per i ricorsi presentati dai domiciliati in Sardegna e Sicilia.

I collegi sono composti da cinque membri ciascuno, così designati:

- il presidente e due membri di nomina Banca d'Italia;
- un componente nominato dall'associazione degli intermediari;
- un componente nominato dalle associazioni rappresentative dei clienti (associazioni di consumatori o di categoria).

L'istruttoria è **documentale** nel senso si limita alle produzioni fatte dalle parti. **Al termine di essa la controversia viene sottoposta al Collegio per la decisione.**

Da ultimo, però, è stato previsto che **il Presidente abbia la facoltà di decidere da solo la lite o proporre una soluzione concordata.**

Infatti, allorchè sulla questione oggetto del ricorso esista un consolidato orientamento dei Collegi, che comporti l'accoglimento della domanda, ed il Presidente, visti gli atti, ritenga di non sottoporre la controversia al Collegio, egli potrà emettere direttamente il proprio provvedimento decisorio, In tal caso l'intermediario, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione del provvedimento, può chiedere che la questione venga rimessa al Collegio, specificando le ragioni per le quali non condivide la decisione del Presidente.

Se, invece, il suddetto orientamento dei Collegi comporti un accoglimento non integrale della domanda, è facoltà del Presidente proporre alle parti una soluzione anticipata della lite su base concordata. Entro il termine perentorio

di 30 giorni dalla ricezione della proposta del Presidente, le parti rendono note alla segreteria tecnica le loro determinazioni. In caso di mancata adesione alla soluzione proposta o in assenza di comunicazioni delle parti entro questo termine, la trattazione del ricorso prosegue davanti al Collegio per la decisione. Laddove le parti aderiscano alla soluzione proposta dal Presidente, ne segue la declaratoria della cessazione della materia del contendere.

PROCEDIMENTO

Va subito detto che il procedimento è di tale semplicità da poter essere condotto anche senza l'assistenza di un'associazione di categoria o di un professionista, anche se questa è comunque ammissibile e in certi casi senz'altro consigliabile.

L'ABF non ha nessun potere inquisitorio; decide solamente in base a quello che le parti deducono e ai documenti che presentano.

Il ricorso - per il quale la Banca d'Italia ha predisposto **un apposito modulo da compilare** ([scaricabile qui](#)) - **va presentato entro 12 mesi dalla data di invio del reclamo all'intermediario**, che abbia risposto o meno (scaduto il termine di 12 mesi si può procedere solo ricominciando da capo con la presentazione all'intermediario di un nuovo reclamo. Esso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo. Una volta che l'ABF ha ricevuto la copia del ricorso, e dal momento in cui il fascicolo viene considerato completo, **la durata massima del procedimento è di 90 giorni decorrenti dalla data di completamento del fascicolo** (in caso di controversie particolarmente complesse il termine può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a novanta giorni) (nel 2019 la durata media è stata di 209 giorni);

La procedura non presenta costi a carico del ricorrente; è **previsto solo il pagamento di € 20 rimborsabili in caso di accoglimento totale o parziale del ricorso**.

La decisione può essere di rigetto o accoglimento totale o parziale e può contenere la "condanna" dell'intermediario.

È importante rilevare che gli esiti dei ricorsi sono valutati a fini di vigilanza dalla Banca d'Italia che li considera alla stessa stregua di esposti e denunce da cui possono anche partire accertamenti che sfociano in sanzioni.

E' bene ricordare che **gli intermediari non sono obbligati ad adempiere alle decisioni dell'Arbitro**. Sul web dello stesso Arbitro è, come "sanzione", pubblicato [l'elenco degli intermediari inadempienti](#). Va da sé che in questi casi il risparmiatore potrà procedere in giudizio per far valere le proprie ragioni.

PRESENTAZIONE DEL RICORSO

Il ricorso si presenta online tramite il Portale dell'ABF, accedendo, previa registrazione, all'[Area Riservata](#) e seguendo la procedura guidata.

Il ricorso cartaceo è previsto solo in alcuni casi: a) due o più intermediari contemporaneamente; b) un intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi; c) un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB

[In questa pagina del sito dell'ABF](#) sono disponibili i recapiti cui inviare i ricorsi assieme a quelli delle segreterie tecniche.

E' possibile presentare il ricorso presso una Filiale della Banca d'Italia.

(<http://www.bancaditalia.it/chi-siamo/organizzazione/filiali/index.html>)

CONCLUSIONI

L'ABF presenta caratteristiche (economicità, rapidità, effettività, imparzialità) tali da renderlo utile al consumatore e tale utilità, in definitiva e come auspica la stessa Banca d'Italia, dovrebbe ridondare a favore degli intermediari vigilati.

La funzionedell'ABF si è dimostrata fin qui di grande importanza ed utilità; la Banca d'Italia dispone di tutti gli strumenti (non solo quelli reputazionali previsti dalla normativa) necessari per dargli efficacia ed effettività al fine di recuperare la legalità e la correttezza troppo spesso disattese dalle banche.

ASSISTENZA

L'Aduc può **prestare assistenza ai risparmiatori nella presentazione dei ricorsi**, compilando questo modulo (<http://www.aduc.it/info/assistenza>) o scrivendo ad assistenza@aduc.it

(1) "Più esattamente "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" (così recita il provvedimento della Banca d'Italia SEZ. I par. 3 int. Definizioni).

LINK CORRELATI

- Sito ufficiale dell'Arbitro Bancario Finanziario (<http://www.arbitrobancariofinanziario.it/>)
- Scheda pratica LA NUOVA CONCILIAZIONE CIVILE OBBLIGATORIA: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/nuova+conciliazione+civile+obbligatoria_18877.php)
- La nuova riforma (a partire dal 1 ottobre 2020) sulla [Gazzetta Ufficiale](#)