

Risoluzione delle controversie: le novità della delibera Cicr

Continua ad essere gratuito per i clienti ricorrere, ma diventa obbligatorio per le banche aderire. Raddoppia il valore – da 50 mila a 100 mila euro – per cui si può chiedere l'intervento e si modifica la composizione del collegio giudicante. In prospettiva sul territorio ci sarà più di un collegio che può giudicare e la gestione della «macchina», ossia la segreteria tecnica dell'organismo, sarà affidata alla Banca d'Italia. Sono queste alcune delle principali novità introdotte dalla delibera del Comitato interministeriale del credito e il risparmio (Cicr) di fine luglio (29 luglio 2008, n. 275) in tema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra clienti e banche. Quando saranno varate le disposizioni applicative, che la Banca d'Italia emanerà per prevedere tutti i punti ancora da definire, sarà operativo il nuovo quadro della risoluzione stragiudiziale delle questioni tra banche e clienti.

Manca ancora un tassello, dunque, ma il disegno complessivo è chiaro e molte delle disposizioni già operative. Innanzitutto che gli intermediari aderiscono, e non solo possono aderire, a sistemi di Adr (Alternative dispute resolution).

La delibera Cicr stabilisce che la somma oggetto di contestazione non può superare i 100 mila euro. Non è possibile decidere su danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario, oppure su questioni su beni e servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto. Non possono essere proposti ricorsi su questioni sottoposte all'autorità giudiziaria o su cui pende una decisione arbitrale o un tentativo di conciliazione. Il ricorso è gratuito per i clienti, tranne 20 euro di rimborso spese per la procedura.

Novità nella composizione dell'organo che emetterà la decisione. Cinque i componenti: il presidente e due membri sono scelti dalla Banca d'Italia, un quarto è designato dagli intermediari e uno dalle associazioni che rappresentano i clienti. La scelta va fatta su persone di esperienza e professionalità in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori. Non può essere nominato componente chi nei due anni precedenti ha ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro subordinato o autonomo per gli intermediari e le loro associazioni o per le associazioni dei consumatori o per altre categorie di clienti.

La prima tappa per chiudere una controversia è sempre la presentazione di un reclamo all'intermediario, che ha 30 giorni per pronunciarsi. Se la questione non viene risolta, entro un anno dalla presentazione del reclamo, il cliente può presentare ricorso direttamente oppure attraverso la propria associazione di categoria, dandone comunicazione all'intermediario. Entro 30 giorni l'intermediario trasmette le sue controdeduzioni agli organismi associativi individuati dalla Banca d'Italia, che, previa verifica, le trasmettono alla segreteria tecnica. Il collegio giudicante ha 60 giorni per decidere. La decisione è motivata e viene comunicata alle parti entro 30 giorni.

La giustizia alternativa farà il suo corso

Intervista a Corrado Conti, Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario, di Ildegarda Ferraro

Il sistema di risoluzione delle questioni che possono sorgere tra clienti e banca è in una fase di passaggio importante. La delibera del Cicr di fine luglio ha fissato alcune importanti novi-

tà. Si è in attesa delle norme applicative che la Banca d'Italia emanerà. Intanto, mentre si aspetta il varo del nuovo sistema, l'Ombudsman bancario continua a lavorare secondo le regole

ancora in vigore. Anche la conciliazione – che chiude la questione per concorde volontà delle parti e non sulla base di un giudizio – comincia ad essere utilizzata per chiudere presto e bene una controversia. Di tutto questo parliamo con Corrado Conti, Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario.

D. Presidente Poste Italiane, Assofin, Assifact, Assilea e Ufi sono entrate a far parte dell'Associazione che lei presiede. Che cosa vi prefiggete?

R. Crediamo sia importante lavorare insieme per dare impulso ai sistemi di Alternative dispute resolution (Adr). Il nostro obiettivo è contribuire concretamente alla costruzione di un sistema efficace per i cittadini, per intermediari bancari e finanziari. Intanto, continuiamo a mettere a disposizione conciliazione, Ombudsman e arbitrato. Crediamo che la giustizia alternativa si farà strada nella conoscenza da parte dei cittadini.

D. La delibera Cicr di fine luglio avrà il suo peso. Qual è base del nuovo sistema?

R. L'articolo 29 della legge sul risparmio del 2005. La delibera Cicr e la normativa di applicazione che sarà emanata dalla Banca d'Italia darà attuazione a questa disposizione sino ad ora non applicata.

D. Il principio di base qual è?

R. La volontà del legislatore di «istituzionalizzare» e rendere obbligatorio un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra intermediari bancari e finanziari e loro clientela, che nella sostanza riproduce quanto fin dal 1993 era stato realizzato su base volontaria nel settore bancario, non può non confermarci nel giudizio positivo circa la validità di quella iniziativa.

D. Si riferisce all'Ombudsman-Giurì bancario. Che cosa è e come funziona ora?

R. L'Ombudsman-Giurì bancario è un giudice alternativo cui tutti possono rivolgersi per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari, dopo essersi rivolti all'ufficio reclami. Dal 1° gennaio del 2006 vi possono ricorrere, non solo i consumatori, ma anche le imprese,

i commercianti, i professionisti, gli artigiani e le società. I consumatori privati hanno sempre potuto chiedere il giudizio del Giurì sin dalla sua nascita nel 1993. Il danno economico per cui il cliente ricorre all'Ombudsman deve essere contenuto entro il limite di 50 mila euro per ricorsi su operazioni successive al 1° gennaio 2006, mentre è di 10 mila euro per le operazioni precedenti a questa data.

D. Come si è arrivati a questa costruzione?

R. Con l'adesione di più di 800 tra banche e enti finanziari venne sottoscritto nel 1993 un accordo nel quale ciascuno degli aderenti si impegnava a costituire un ufficio reclami, al quale i clienti avrebbero potuto rivolgersi.

D. Chi decide il ricorso?

R. La fondatezza del ricorso viene decisa da un collegio, composto di cinque membri e il cui Presidente è sempre stato di nomina del Governatore della Banca d'Italia. Se il ricorso viene accolto la banca o l'intermediario finanziario sono impegnati a darvi esecuzione. Il cliente conserva tutti i suoi diritti per la tutela delle sue ragioni in altre sedi.

D. Qual è l'esperienza dell'Ombudsman in questi anni?

R. L'Ombudsman ha sempre dato pubblicità alla sua attività, attraverso relazioni annuali che si sono venute via via ampliando nel corso del tempo, fino a farle diventare un «voluminoso» e utile strumento di conoscenza per tutti gli operatori circa le ragioni delle decisioni del Collegio stesso e gli orientamenti che venivano suggeriti per una migliore gestione dei rapporti banca/cliente.

Questo risultato è stato reso possibile dall'alta professionalità dei componenti dei collegi che si sono succeduti e che hanno visto al loro vertice giuristi illustri come il Presidente Carlo Maria Pratis (che aveva ricoperto la carica di Procuratore Generale della Cassazione) e l'Avv. Giorgio Sangiorgio (già Avvocato Generale della Banca d'Italia e Presidente dell'Isvap), con la collaborazione di una segreteria tecnica composta di elementi di specifica ed elevata preparazione nell'istruttoria di pratiche di contenzioso.

Un'esperienza, quella dell'esame e delle decisioni dei ri-

corsi, che continua nei nostri giorni, in quanto il Collegio Ombudsman prosegue attualmente nella sua attività e proseguirà fino a quando il nuovo sistema non diverrà operativo, salvo la possibilità di proseguirla ancora per la materia che non rientrerà nella competenza del sistema di cui all'art.128 bis del TUb.

D. Con il nuovo sistema la segreteria tecnica verrà svolta dalla Banca d'Italia, che ruolo avrà il Conciliatore?

R. Quello di un polo di aggregazione sulla giustizia alternativa. Con la partecipazione di Poste, Federcasse, Assifact, Assilea, Assofin e Ufi tutte le associazioni di intermediari partecipano al Conciliatore che proprio per questo ha cambiato nome diventando Conciliatore BancarioFinanziario.

D. Ci sono aspetti o ambiti che resteranno fuori dal disegno definito con la delibera Cicr?

R. Le controversie in materia di servizi di investimento resteranno in una sezione ad hoc dell'Ombudsman bancario gestita dal Conciliatore. Sul tema non interviene la normativa varata dal Cicr.

D. Ricapitolando, da una parte esisterà il Collegio o meglio i Collegi previsti dalla delibera Cicr, dall'altra le questioni sui servizi di investimento potranno essere portati alla decisione dell'Ombudsman bancario nella sua precedente fisionomia, c'è altro?

R. Sì, c'è la conciliazione, che è cosa diversa dal giudizio. Da questo punto di vista si può chiedere al Conciliatore bancario e finanziario di organizzare la procedura.

D. Siete al centro di tutto quanto fa giustizia alternativa.

R. Sì, tra i nostri compiti istituzionali c'è quello di diffondere la cultura della risoluzione alternativa delle controversie. Ci impegniamo credendoci. L'obiettivo è rendere vincente la chiusura delle questioni presto e con poca spesa.

Anche Poste italiane nel Conciliatore

Poste Italiane entra a far parte del Conciliatore Bancario per i servizi di BancoPosta. Intanto, oltre Federasse, hanno finora aderito anche l'Assifact (Associazione italiana per il factoring), l'Assilea (Associazione italiana leasing), l'Assofin (Associazione Italiana del credito al consumo e immobiliare) e l'Ufi (Unione Finanziarie Italiane), che rappresentano un'ampia quota delle società finanziarie di categoria e di prodotto. Il Conciliatore diventa quindi BancarioFinanziario, punto di raccordo tra banche e intermediari da una parte e il nuovo sistema di risoluzione delle controversie delineato dall'ultimo Cicr. La delibera del Comitato per il credito e il risparmio dello scorso luglio ha fissato alcuni nuovi tasselli.

Conciliazione. Per quanto riguarda la conciliazione, le richieste di procedimenti sono state oltre 500 a ottobre 2008. Le conciliazioni sono state chiuse in media in 38 giorni, un lasso di tempo più breve rispetto al massimo di 60 giorni previsto. Il procedimento di conciliazione non è un giudizio, nel senso che non si conclude dando ragione a una parte invece che all'altra. L'intervento del professionista è diretto a mettere in primo piano gli interessi effettivi di tutte e due le parti per ripartire su basi nuove. Il costo dipende dal valore della controversia e varia da un minimo di 200 euro, per una lite fino a 5.000 euro, a un massimo di 10.000, per controversie superiori a 5 milioni di euro. Queste cifre servono per pagare il professionista che assiste le parti. Al Conciliatore Bancario spettano solo 30 euro per spese di segreteria.

Gratis all'Ombudsman-Giuri bancario per le questioni fino a 50 mila euro. In attesa delle norme applicative della delibera Cicr, l'Ombudsman-Giuri bancario continua a lavorare secondo le regole ancora in vigore, decidendo i ricorsi giunti dai clienti in appello rispetto agli uffici reclami delle banche e intermediari finanziari. Nel 2007 il Giurì ha esaminato 3700 ricorsi.

E NEL 2008 LE SANZIONI DELLA COMMISSIONE SONO SCESE A 5,8 MILIONI DI EURO

Cardia avvia la Camera di conciliazione

DI FRANCESCO NINFOLE

Gli investitori danneggiati da un intermediario potranno rivolgersi alla Camera di conciliazione istituita dalla Consob. L'organo amministrerà le procedure per controversie relative alla violazione di regole in tema di trasparenza e correttezza.

La commissione di controllo ieri ha annunciato di aver approvato il regolamento attuativo del decreto legislativo dell'8 ottobre 2007. Ma per la partenza operativa dell'organismo bisognerà attendere fino all'estate. Il primo passo sarà la nomina dei cinque membri della Camera, che dovrebbe completarsi in un mese. Due membri saranno designati rispettivamente dal Cncu (Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti) e dalle associazioni degli intermediari (con ogni probabilità l'Abi). Gli altri tre componenti saranno nominati dalla Consob, che li selezionerà tra figure professionali con adeguata esperienza e anzianità di servizio. I membri (in carica per sette anni, senza possibilità di conferma) approveranno poi lo statuto e definiranno nel dettaglio le procedure operative.

La Camera di conciliazione curerà la formazione degli elenchi di conciliatori e arbitri e amministrerà le procedure, senza entrare nel merito delle controversie. Gli elenchi, aggiornati ogni sei mesi, saranno aperti a magi-

strati, professori universitari, dirigenti pubblici e professionisti (come avvocati, notai, dottori commercialisti). È richiesta l'assenza di condanne o procedimenti penali in corso e sono previsti casi di incompatibilità.

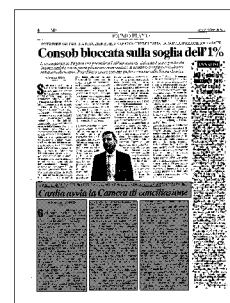
La Consob ha affidato alla Camera l'amministrazione della conciliazione stragiudiziale e dell'arbitrato. La prima può essere attivata soltanto dall'investitore con un reclamo all'intermediario, che può decidere se aderire alla procedura. In caso affermativo, la Camera comunica alle parti il nome del conciliatore, scelto in base a criteri come la vicinanza territoriale o l'esperienza maturata sull'oggetto della controversia. Il procedimento si chiuderà entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza (salvo proroghe), con un verbale di riuscita o fallita conciliazione o di «chiusura delle operazioni». Se l'esito è negativo, le parti versano al conciliatore solo metà del compenso stabilito. Le tariffe per arbitri e conciliatori sono fisse e crescono in proporzione al valore della controversia.

L'arbitrato può essere ordinario o semplificato. Quello ordinario si attiva dopo un accordo tra le parti. L'arbitro è unico, a meno che le parti decidano per un collegio. Gli arbitri sono scelti tra gli iscritti nell'elenco e la Camera interviene solo in caso di mancato accordo. La procedura si conclude (salvo proroghe) entro 120 giorni dall'accettazione dell'arbitro/collegio con una decisione (lo-

do) che può essere impugnata nelle forme previste dalla legge.

Con l'arbitrato semplificato può essere riconosciuto un indennizzo all'investitore attraverso un lodo certificato dalla Consob. L'iter semplificato può essere chiesto dall'investitore con un reclamo all'intermediario. La procedura si svolge in un'unica udienza e davanti a un arbitro unico.

Intanto ieri la Consob ha comunicato i risultati dell'attività nel 2008. La commissione ha assunto 156 provvedimenti sanzionatori contro i 227 del 2007. Il controvalore complessivo delle sanzioni pecuniarie è stato pari a 5,6 milioni, contro i 43,7 milioni del 2007. Per quanto riguarda gli abusi di mercato sono stati adottati 11 provvedimenti (come nel 2007), tutti riguardanti ipotesi di abuso di informazioni privilegiate. Sono state applicate sanzioni per 2,1 milioni (da 35,9 milioni nel 2007) e confiscati beni per 5,5 miliardi. Le sanzioni del 2007 includevano 10 milioni a Stefano Ricucci e 16 milioni (ridotti a 6 in appello) per il caso Ifil-Exor. La crisi ha influito sulle ipo: nell'ultimo anno la Consob ha rilasciato il via libera ai prospetti per la quotazione di 12 società (erano 34 nel 2007) tra Mta ed Expandi, ma di queste otto non sono andate in porto. Quanto alle offerte pubbliche di acquisto, l'authority ha consentito la pubblicazione di 21 documenti, in calo rispetto ai 29 del 2007. (riproduzione riservata)



L'ANALISI

Ma il paciere funziona solo se la causa è semplice

■ «Che fa, concilia?» Una volta era la frase tipica dei vigili urbani nelle commedie all'italiana, oggi potrebbe diventare la frase di tanti clienti arrabbiati con la propria banca o gestore di fondi. Sempre che il Conciliatore funzioni davvero. O, meglio, i conciliatori. Quello appena nato in ambito Consob per la tutela dei clienti nelle questioni relative al risparmio è infatti una sorta di clone dell'altro già attivo: il Conciliatore BancarioFinanziario. L'obiettivo del ricorso a questi «pacieri» è tagliare il più possibile costi e tempi della giustizia, senza spezzare il rapporto tra la banca e il cliente, che poi per gli istituti di credito è (o dovrebbe essere) il vero asset da tutelare. Il conciliatore bancario, istituito nel 2007, ha tutte le carte in regola per poter funzionare. A giudicare sono avvocati, giudici in pensione, professionisti, commercialisti. Tuttavia c'è una grande incognita sull'efficacia piena di un tale strumento ed è data dalla complessità della materia che spesso arriva sulla scrivania di un conciliatore. Insomma, in parecchi casi il paciere, pur non dovendo stabilire chi ha ragione e chi torto, si trova a

dover dirimere questioni molto complesse, come per esempio i rapporti banca-cliente in materia di derivati. Quello dei derivati è il grande scoglio su cui si è in vari casi incagliato il lavoro del conciliatore nella sua prima uscita, con Italease. E' stata la banca del leasing, lo scorso anno, ad avviare quasi 400 procedimenti (sui 500 totali del conciliatore). Ma in diversi casi la materia si è rivelata troppo difficile per essere definita con questo strumento, nonostante ben 218 si siano chiusi con un accordo transattivo. La camera di conciliazione Consob presenta parecchi punti di sovrapposizione con il conciliatore bancario, visto che in Italia la gran parte degli intermediari sono banche. Potrebbe dunque verificarsi, secondo gli esperti, l'arbitraggio fra i due istituti, di per sé non necessariamente negativa, sulla base delle procedure, dei costi e dei tempi di una risposta. Ma va bene anche questo: la vera sfida, per i vari enti, non è farsi concorrenza ma dare più possibilità di chiudere le liti, a tutti, clienti e banche. (riproduzione riservata)

Fabrizio Massaro



CONCILIATORE per tutti i gusti

Oltre Federcasse, entrano nell'Organismo
per la soluzione delle controversie anche Poste,
Assifact, Assilea, Assofin e Ufi.

Il nuovo sistema di risoluzione delineato dal Cicc
vede al centro il Conciliatore BancarioFinanziario

Poste Italiane entra a far parte del Conciliatore Bancario per i servizi di BancoPosta. Intanto, oltre Federcasse, hanno aderito anche Assifact (Associazione italiana per il factoring), Assilea (Associazione italiana leasing), Assofin (Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare) e Ufi (Unione finanziarie italiane), che rappresentano le società finanziarie di categoria e di prodotto. Il Conciliatore diventa quindi "BancarioFinanziario", punto di raccordo tra banche e intermediari anche per il nuovo sistema di risoluzione delle controversie delineato dall'ultimo Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (Cicc).

La delibera del Comitato dello scorso luglio ha fissato alcuni nuovi tasselli: continua a essere gratuito per i clienti ricorrere, ma diventa obbligatorio per le banche e gli intermediari aderire. Raddoppia il valore - da 50 mila a 100 mila euro - per cui si può chiedere l'intervento e si modifica la composizione del collegio giudicante. In questo scenario si è in

di **ILDEGARDA FERRARO**

attesa delle norme applicative che la Banca d'Italia emanerà per rendere operativo il nuovo sistema, ma intanto il Conciliatore ha modificato la sua base associativa. «Il nostro obiettivo» ha chiarito Corrado Conti, il Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario «è contribuire concretamente alla costruzione di un sistema efficace per i cittadini, per banche e intermediari. Siamo pronti a essere attivi in tutte le fasi che

possono rendere più fluide le procedure alternative alla giustizia ordinaria. Intanto, continuiamo a mettere a disposizione conciliazione, ombudsman e arbitrato». Per quanto riguarda la conciliazione, le richieste di procedimenti sono state oltre 500 ad ottobre 2008. Le conciliazioni sono state chiuse in media in 38 giorni, un lasso di tempo più breve rispetto al massimo di 60 giorni previsto. Il procedimento di conciliazione non è un giudizio, nel senso che non si conclude dando ragione ad una parte invece che all'altra. L'intervento del professionista è diretto a mettere in primo piano gli interessi effettivi di tutte e due le parti per ripartire su basi nuove. Il costo dipende dal valore della controversia e varia da un minimo di 200 euro, per una lite fino a 5.000 euro, a un massimo di 10.000, per controversie superiori a 5 milioni di euro. Queste cifre servono per pagare il professionista che assiste le parti. Al Conciliatore BancarioFinanziario spettano solo 30 euro per spese di segreteria. **BF**

Gratis fino a 50mila euro

Si può ricorrere gratuitamente all'Ombudsman-Giuri bancario per le questioni fino a 50 mila euro. In attesa delle norme applicative della delibera Cicc, l'Ombudsman-Giuri bancario continua a lavorare secondo le regole ancora in vigore, decidendo i ricorsi giunti dai clienti in appello rispetto agli uffici reclami delle banche e intermediari finanziari.