

Risparmio & Famiglia**Far pace allo sportello**

Tra banche e clienti le controversie sono diventate di recente sempre più numerose. Variazione dei conti correnti e vendita di prodotti finanziari sono fra le cause principali delle dispute. Oltre all'Ombudsman, per comporre le liti in maniera veloce e poco costosa, gli istituti di credito hanno recentemente introdotto un nuovo servizio: è il Conciliatore bancario che va ad affiancarsi a una figura simile già presente da anni nelle Camere di commercio italiane. In entrambi i casi si è di fronte a una strada alternativa a quella della giustizia ordinaria.

► pagina 27

Strumenti. La conciliazione camerale e quella introdotta dalle banche vie più rapide per la soluzione delle controversie

Mettere pace tra i due litiganti

Variazioni dei c/c e vendita dei prodotti tra i principali motivi di disputa

Risparmio & Famiglia

LA CIFRA**8mila**

Indica il numero complessivo delle controversie commerciali che sono state risolte nel corso del 2006 presso il servizio di conciliazione delle Camere di commercio

L'EVOLUZIONE

A seguito di casi come Cirio, Parmalat e bond argentini, gli istituti di credito hanno costituito appositi tavoli di confronto

LA DEFINIZIONE

I nuovi metodi di composizione delle liti, assieme all'arbitrato, sono alternativi alla giustizia ordinaria

PAGINA A CURA DI
Debora Rosciani

Da qualche anno il rapporto tra banca e cliente sta cambiando. Merito della concorrenza più forte ma soprattutto dei moniti lanciati al sistema bancario italiano da organismi internazionali, dall'Autorità della concorrenza e del mercato, dal Governatore della Banca d'Italia Mario Draghi, e dalle accanite battaglie delle associa-

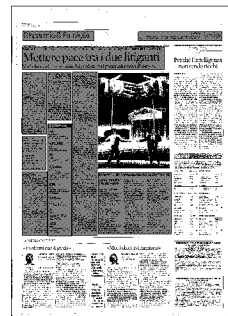
zioni dei consumatori. Richiami ripetuti, rafforzati dalle misure di liberalizzazione del ministro allo Sviluppo economico, Pierluigi Bersani, che hanno indotto le banche italiane a cambiare registro: più trasparenza, più comunicazione, meno costi dei servizi.

Eppure, il terreno della conflittualità è ancora vasto. E diversi sono i motivi per cui si litiga con la banca: dalla variazione delle condizioni del conto corrente fino alla vendita di prodotti di risparmio e investimento non conformi alle richieste e alle esigenze del cliente. Cosa pos-

sono fare i consumatori in queste circostanze? Gli spazi che, negli ultimi anni, si sono aperti per risolvere i problemi sono stati molteplici: tra questi si è fatto largo lo strumento della conciliazione, esercitato a vari livelli da soggetti diversi, per dare risposte laddove lo sportello reclami del singolo istituto offre un'assistenza insoddisfacente. La conciliazione, insieme

all'arbitrato, viene definita come procedura ADR, vale a dire "Alternative Dispute Resolution", metodo di composizione delle controversie alternativo alla giurisdizione ordinaria.

A seguito dei grandi casi di risparmio tradito, da Parmalat a Cirio, dai bond argentini ai piani di investimento MyWay-4you, gli istituti di credito si sono attivati con le associazioni dei consumatori istituendo appositi tavoli di conciliazione. Ma il conciliatore per eccellenza delle dispute tra banche e clienti è l'Ombudsman Giurì bancario, istituito presso l'Abi, l'Associazione bancaria italiana, chiama-



to a dare risposte a privati o imprese su operazioni contestate che non devono avere più di due anni di vita.

Più recentemente è stata avviata l'attività di un'altra tipologia di conciliatore, una struttura stragiudiziale nata sulla scia della nuova disciplina del diritto societario. Anche dietro al "Conciliatore bancario-Associazione per le soluzioni delle controversie bancarie, finanziarie e societarie", ci sono le dieci più grandi banche italiane che hanno deciso di organizzarsi per creare un unico grande ente. Che, nell'obiettivo finale, dovrebbe assorbire anche le competenze dell'Ombudsman.

Una figura molto importante, quindi, destinata a prendere decisioni che in taluni casi avranno la stessa natura di titoli

esecutivi, alla stregua di vere sentenze. Anche se, a differenza dell'Ombudsman che offre assistenza gratuita, il servizio del nuovo Adr prevede la corresponsione di un compenso pre-determinato in ragione del valore della lite e della durata della procedura.

Ma c'è anche un'altra sede dove si possono far valere i propri diritti, se si ritiene di avere ricevuto un torto dalla propria banca. Una sede molto meno nota e meno pubblicizzata, ma forse la più vicina, anche in termini fisici, ai consumatori; con la qualità evidente però di essere un giudice terzo realmente neutrale, nel senso che non è relazionato o collegato al sistema bancario come sono invece gli altri conciliatori: è il servizio di conciliazione delle camere di commercio, davanti al quale si possono dirimere diverse tipologie di controversie commerciali (oltre 8mila nel 2006): dalla lite con l'operatore telefonico a quella con

l'agenzia viaggi o con la lavanderia fino, appunto, al conflitto con banche e assicurazioni.

In verità le denunce di conflitto con la banca presentate alle camere di commercio sono inferiori rispetto a quelle depositate sui tavoli degli altri luoghi di conciliazione, probabilmente perché la procedura camerale è meno nota al grande pubblico e c'è la convinzione che, per conflitti di questo tipo, non vi sia in tale sede una competenza adeguata. Vale la pena, però, ribadire che anche questo può essere un contesto valido ed efficiente, dove un giudice conciliatore invita le parti al dialogo e al confronto, allo scopo di trovare un accordo soddisfacente per tutti, anche su questioni difficili.

Basti pensare che in questo luogo hanno conciliato banche e clienti sulla vendita di bond argentini: lo scorso anno è accaduto in due casi a Cuneo e le due transazioni avevano anche un valore piuttosto alto, 122 mila e 41 mila euro; in sede camerale hanno conciliato banche e consumatori su casi di credito al consumo e di rimborsi maggiori a quelli concordati per acquisti rateali.

Ma si è conciliato anche su pagamenti problematici relativi a mediazioni immobiliari. Insomma, una strada alternativa alla giustizia ordinaria che è in genere più lunga e costosa. Un metodo di composizione delle controversie che può aiutare il consumatore ad affrontare l'interlocutore dal quale si ritiene non essere stati trattati correttamente: o addirittura di averne ricevuto un danno economico. Situazioni nelle quali anche le banche negli ultimi anni si sono trovate spesso coinvolte. E non certo come vittime.

IL 2006 IN PILLOLE

64

conciliazioni
gestite su controversie in ambito bancario e finanziario

453.565

euro
valore medio delle transazioni concluse

62

giorni
questa la durata media delle conciliazioni concluse

7,5 milioni

euro
record assoluto per una transazione. La Lombardia è la regione dove sono state concluse le conciliazioni dal valore più alto

334 mila

euro
il secondo valore più alto sempre in Lombardia per una conciliazione

240 mila

euro
il terzo valore più alto per una conciliazione in Alto Adige

2

giorni
per la conciliazione chiusa nel minor tempo possibile: è accaduto nel Lazio

144

giorni
la conciliazione più lunga in Emilia Romagna per un valore di 25 mila euro

IN BREVE**Ecco le cose che bisogna sapere****L'ABC della conciliazione camerale**

▣ Requisito minimo affinché la controversia sia accettata in sede camerale è che almeno uno dei due litiganti sia un'impresa: le liti che finiscono davanti a questo organismo sono sempre di natura commerciale

▣ Il vantaggio della conciliazione è la rapidità: le procedure in questa sede non hanno mai una durata media superiore ai due mesi: dato significativo se viene confrontato con i dati della giustizia civile

▣ Il conciliatore camerale non prende una decisione rispetto al problema, non emette verdetti o sentenze, bensì guida in modo attivo le parti

verso un accordo soddisfacente per entrambe, tale da ripristinare il rapporto o da non compromettere quello futuro.

▣ Il conciliatore è individuato dalla segreteria della Camera di commercio tra i nominativi inseriti presso un'apposita lista, ma anche le parti possono essere coinvolte nella scelta del conciliatore

▣ La procedura è completamente riservata: nulla di quanto viene detto o fatto durante lo svolgimento della pratica può essere utilizzato fuori di essa; il conciliatore può ascoltare le parti anche separatamente, per capire più se sono realmente disponibili a un compromesso.

▣ Il servizio si attiva attraverso il deposito di una domanda di conciliazione presso la segreteria della Camera di commercio, la

quale informa in tempi brevissimi l'altra parte, invitandola a rispondere entro 15 giorni. Se la parte accetta di partecipare, viene individuato un conciliatore e fissata la data dell'incontro; se al contrario questa rifiuta e non comunica alcuna decisione entro 45 giorni dal deposito della domanda, la segreteria chiude il procedimento e ne dà comunicazione alle parti.

▣ Se le parti dialogano e trovano un accordo, lo firmano e questo avrà l'efficacia di un contratto; al contrario si può abbandonare il procedimento e rivolgersi a un giudice ordinario

▣ Per ciò che concerne le tariffe del procedimento di conciliazione, variano a seconda del valore della lite



Maggiori informazioni sul sito
www.conciliazionecamcom.it

Se la pace la metti in banca

Interessi mal calcolati? Una rata del mutuo più alta del dovuto? Ecco cosa fare in caso di controversie con gli istituti di credito

di **Paolo Tosatti**

Mutui, conti correnti, carte di credito, finanziamenti, assegni e bonifici. Ma anche conti di deposito, fondi di investimento, obbligazioni bancarie e carte revolving. Si moltiplicano gli strumenti finanziari che le banche mettono a disposizione dei clienti, si differenziano le offerte e i servizi, si velocizzano e snelliscono le transazioni e gli spostamenti di denaro, si favoriscono nuove forme di investimento. E sempre più spesso si compra oggi e si paga domani. Ogni tanto però c'è qualche intoppo: una rata è più alta del dovuto, la penale di estinzione anticipata del mutuo è stata calcolata male, i tassi di interesse attivi non si adeguano a quelli passivi, oppure c'è un problema di anatocismo, e la banca obbliga il cliente a pagare gli interessi sugli interessi già maturati. Cosa fare in questi casi? Le associazioni di consumatori lo ripetono da anni: la prima mossa è presentarsi in banca e chiedere spiegazioni, esigendo risposte chiare e l'applicazione corretta della normativa. Ma non sempre per risolvere una controversia è sufficiente una chiacchierata. Se non si ottiene una risposta soddisfacente, entro due anni dal fatto si può inviare una richiesta all'ufficio re-

clami, compilando un apposito modulo. L'istituto è tenuto a rispondere entro 60 giorni, che possono arrivare a 90 nel caso la materia del contendere riguardi prodotti d'investimento. E se neppure in questo modo si ottiene soddisfazione? Se si vogliono evitare la strada delle carte bollate e delle trafille burocratiche per trascinare la banca in tribunale, con costi annessi, si può fare riferimento a due diversi organismi: l'Ombudsman, o Giurì bancario, e il Conciliatore.

Nato nel 1993 per risolvere le controversie tra banche e clienti, l'Ombudsman è un organismo collegiale composto da cinque membri: un presidente, nominato dalla Banca d'Italia, un componente designato dal Consiglio nazionale dei consumatori, uno dalle associazioni nazionali di categoria

(Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato) e due dall'Abi, l'Associazione bancaria italiana. Dal primo gennaio del 2006 qualunque cliente, e non più solo i privati consumatori, può far ricorso al Giurì, a patto che il danno subìto sia di tipo economico e non abbia un valore superiore ai 50.000 euro (il limite è di 10.000 per le operazioni antecedenti

Il numero di ricorsi ha un andamento ciclico. Ha raggiunto il top con lo scandalo Parmalat

corso al Giurì, a patto che il danno subìto sia di tipo economico e non abbia un valore superiore ai 50.000 euro (il limite è di 10.000 per le operazioni antecedenti





© IMAGES.COM/CORBIS

VADEMECUM

Tutti gli indirizzi che bisogna sapere

Un cliente che ritiene di aver subito un abuso può rivolgersi agli sportelli della propria banca per avere spiegazioni. Se al reclamo la banca risponde in modo negativo, non invia alcuna risposta oppure replica tardivamente, il cliente ha due alternative: rivolgersi al Conciliatore oppure all'Ombudsman.

Il Conciliatore

Inviare un richiesta per iscritto al Conciliatore bancario, via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma. Telefono: 06 674821. E mail: associazione@conciliatorebancario.it. La procedura è a pagamento e il suo prezzo varia a seconda del valore della controversia: si va da 200 a 10.000 euro. La materia del contendere può essere di qualunque tipo. Può riguardare somme di denaro di qualunque importo o problematiche relative ai servizi della banca.

Entro 60 giorni dall'avvio della pratica il conciliatore propone una soluzione, ossia un accordo tra le parti.

Ci sono tre possibilità:

- 1) La soluzione viene accolta da entrambe le parti, e resa esecutiva tramite l'omologazione da parte del tribunale.
- 2) La soluzione non viene accolta dalle parti, che possono rivolgersi a un arbitro, un soggetto indipendente che emette un giudizio sulla controversia.
- 3) L'accordo non è raggiunto e il cliente può decidere di intraprendere la via giudiziaria, con una normale causa in tribunale.

l'Ombudsman

Entro 12 mesi dalla presentazione di un reclamo ufficiale, il cliente può aprire un contenzioso con il proprio istituto rivolgendosi all'Ombudsman-Giurì bancario, via 4 novembre 114 - 00187 Roma. E mail: segreteria@ombudsmanbancario.it. La procedura è gratuita, ma può riguardare solamente controversie relative a un danno subito dal cliente che sia valutabile economicamente, e che non superi il valore di 50.000 euro. Il cliente deve esibire tutta la documentazione necessaria ad accertare il danno subito. L'Ombudsman può chiedere l'invio di ulteriori documenti.

Entro 90 giorni, che possono diventare 120 nel caso in cui sia richiesta alle parti ulteriore documentazione, il Giurì emette un giudizio.

Ci sono due possibilità:

- 1) Il giudizio è favorevole al cliente. In questo caso l'Ombudsman controlla che la banca applichi correttamente quanto stabilito.
- 2) Il giudizio non è favorevole al cliente, che può decidere di ricorrere all'autorità giudiziaria.

a tale data). La controversia non deve essere già stata sottoposta all'esame dell'autorità giudiziaria, di un collegio arbitrale o di un organismo conciliativo. Il ricorso è completamente gratuito. L'Ombudsman è tenuto a emettere il suo giudizio entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, se questo è corredato della documentazione necessaria, oppure entro 120 giorni nel in cui sia necessario integrarla. «Assunta la decisione, se questa è favorevole al cliente l'Ombudsman assegna alla banca un termine di 30 giorni per eseguire quanto deci-

so», spiega il professor Sergio Bianconi, segretario del Giurì. «In caso di decisione sfavorevole, il privato mantiene comunque il diritto di rivolgersi all'autorità giudiziaria. Nell'ipotesi in cui la banca o l'intermediario non si conformino alla decisione, è previsto che la notizia dell'inadempienza sia pubblicata sulla stampa a spese della banca. Ma fino ad oggi non è mai accaduto».

L'anno scorso i ricorsi presentati in Italia sono stati 3.881, il 7 per cento in meno rispetto al 2005 e il 17 per cento in meno

del 2004. Nel 20 per cento dei casi a presentare ricorso sono stati imprese, artigiani, commercianti e società. Nel 2006 i ricorsi respinti sono stati 1.132, mentre si sono conclusi in favore del cliente 1.063.

«I dati che abbiamo raccolto nel corso degli anni dimostrano che i ricorsi presentati hanno un andamento ciclico», prosegue Bianconi. «Successivamente al boom dovuto al caso Parmalat e ai problemi di anatocismo c'è stata una flessione, mentre adesso le liberalizzazioni del decreto Bersani hanno aperto nuovi fronti».

Se quello del Giurì è un meccanismo ormai consolidato, qualche problema in più presenta il Conciliatore. Questa figura è stata introdotta all'inizio di febbraio con la nascita dell'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che riunisce dieci banche, l'80 per cento circa del panorama italiano. Il conciliatore è

un professionista indipendente che deve favorire la ricomposizione di una controversia. La procedura è a pagamento con un costo compreso tra i 200 e i 10.000 euro a seconda del valore della contesa. La materia in questione può essere di qualunque tipo, relativa a somme di denaro, senza limiti di importo, oppure ai servizi

della banca. «La differenza tra l'Ombudsman e il Conciliatore è che il primo emette un giudizio, stabilendo chi ha ragione e chi ha torto, mentre il secondo si limita a proporre un accordo, che le parti possono sottoscrivere o meno», spiega l'avvocato Giuseppe Tiracorrendo, segretario generale del Conciliatore. «Se si rifiuta la soluzione proposta, rimangono aperte le altre strade: l'Ombudsman, l'arbitrato o il giudice ordinario». Qualcuno però avanza dubbi circa l'imparzialità di un sistema creato dalle banche per dirimere controversie di cui esse stesse sono parte. «Si tratta dell'ennesimo strumento delle banche per ottenere vantaggi sui loro clienti, riducendo i costi in caso di controversia», commenta Alessandro Pedone, responsabile tutela



Il governatore della Banca d'Italia Mario Draghi

L'era Draghi è meglio di quella Fazio. Ma i consumatori accusano: non c'è differenza tra controllati e controllori

risparmio dell'Aduc, l'Associazione per i diritti degli utenti e dei consumatori. «Gli strumenti già esistenti sono tecnicamente sufficienti: il problema è l'atteggiamento delle banche, che spesso non hanno una reale volontà di conciliazione. Esiste per esempio da tempo lo strumento di conciliazione della Ca-

mera di Commercio: le banche però se ne tengono alla larga, e si presentano solo davanti a istanze di cui hanno il controllo, come il Conciliatore appunto.

A fronte della grande massa delle violazioni commesse dagli istituti di credito, solo una piccola percentuale di persone presenta ricorso davanti al giudice ordinario, perché per alcune cause i costi sono molto elevati, e i processi possono trascinarsi anche per quindici o venti anni. L'era Draghi è meglio di quella Fazio, ma non di molto: gli organi della conciliazione sono sempre controllati dalle banche». Ma Tiracorrendo assicura: «Noi accertiamo che il conciliatore segua le procedure previste, e questa è l'unica forma di controllo sul suo opera-

to. Vorremmo averne almeno uno per ogni provincia, ma in quelle grandi cercheremo di averne di più. A regime dovrebbero essere circa 200, ma non abbiamo fretta di arrivare a questa cifra: procediamo con cautela valutando la professionalità e l'esperienza di ogni singolo candidato. Inoltre è nostra intenzione coinvolgere le associazioni di consumatori per individuare i criteri più opportuni per la scelta dei professionisti che svolgeranno questa funzione». Anche in questo caso però qualcuno solleva dei dubbi: «Ci preoccupa il fatto che le banche abbiano dato avvio ai lavori senza consultarci», dichiara Fabio Picciolini, segretario nazionale dell'Adi-consum. «L'anno scorso avevamo proposto una serie di incontri preliminari per definire e delimitare alcuni aspetti della questione. Le banche invece hanno iniziato i lavori da sole, anche se ci hanno già convocato alcune volte e ci hanno garantito che saremo nuovamente contattati a breve. Una cosa però è mettersi d'accordo prima di iniziare a lavorare insieme, un'altra è essere contattati quando le cose sono già avviate». Nel frattempo ricordate: le banche offrono un servizio a voi che siete clienti e pagate per averlo. Se un vostro diritto viene violato è giusto pretendere un congruo risarcimento. ■