

AFFARI PRIVATI/2

Dalle tutele in banca ai tempi degli assegni

Servizi ▶ pagina 31

Banche/1. È possibile rivolgersi al Conciliatore per controversie relative a servizi finanziari e investimenti

Alternative per il risparmiatore deluso

Prossimo l'avvio dei sistemi messi a punto da Consob e Banca d'Italia

Il quesito

Vorrei sapere se per controversie con la propria banca o con il proprio intermediario finanziario esiste qualche sistema per evitare il ricorso alla giustizia civile.

So che per liti fino a un determinato valore c'è l'Ombudsman bancario, ma so anche che dovrebbero entrare in funzione sistemi gestiti da Consob e Banca d'Italia.

Lettera firmata - Forlì

Rossella Cadeo

Sono in via di ampliamento, in ambito bancario e finanziario, gli strumenti stragiudiziali di soluzione delle controversie, in grado di offrire un'alternativa veloce ed economica al ricorso alla magistratura. Tra loro si differenziano sia per il campo di applicazione soggettivo e oggettivo sia per la natura dell'esito finale: alcuni infatti terminano con un giudizio, altri si concludono con un accordo tra le parti; alcuni pongono fine alla lite e altri lasciano invece aperta la possibilità di andare dal giudice. Un'ulteriore distinzione riguarda la portata economica delle controversie trattabili e la presenza o meno di spese a carico delle parti.

Il risparmiatore che abbia una controversia entro un certo limite di valore, può attualmente rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario, nella sua veste di Ombudsman-Giurì bancario (mentre come Organismo di conciliazione bancaria si occupa di tutte le questioni bancarie e finanziarie). Per questioni in materia di servizi di investimento, sarà competente anche la Camera di conciliazione presso la Consob, mentre per controversie su operazioni e servizi bancari interverrà la Banca d'Italia en-

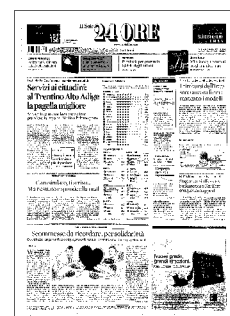
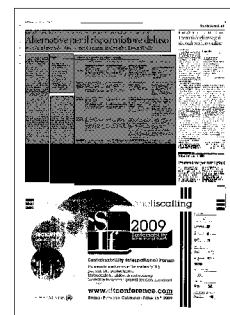
tro il limite di valore di 100mila euro. Questi ultimi due sistemi attendono però il completamento di alcuni tasselli per diventare operativi (si veda la tavola sinottica a fianco).

Pienamente operativo invece il Conciliatore BancarioFinanziario, che di recente ha portato alla conclusione di una controversia di oltre sette milioni, dove si confrontavano una società e una banca in tema di derivati: come Organismo di Conciliazione bancaria, infatti, a questo strumento ci si può rivolgere per problematiche di tipo bancario e finanziario, senza alcun limite di importo. Invece come Ombudsman-Giurì bancario può intervenire sulle controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, servizi di investimento e bonifici frontaliere fino a un valore massimo di 50mila euro (e in questo caso la procedura è gratuita). Attenzione però: prima di rivolgersi all'Ombudsman il cliente deve contattare l'Ufficio reclami dell'intermediario con il quale si è creata la questione e soltanto se la risposta non arriva entro un determinato termine oppure è insoddisfacente potrà presentare ricorso al Giurì bancario. La decisione del collegio (che viene emessa entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta) è vincolante per la banca ma non per il cliente che potrà comunque rivolgersi ad altri strumenti di tutela. «Crediamo sia sempre utile tentare di risolvere con la conciliazione una controversia in materia finanziaria prima di rivolgersi al giudice - osserva Corrado Conti, presidente del Conciliatore BancarioFinanziario -. Non è possibile dover attendere 5 o 10 anni per chiudere una questione né che al giudice vengano sottoposte questioni di ogni rilevanza».

Nel momento in cui diventeranno operativi gli strumenti gestiti da Consob e Banca d'Italia, l'Ombudsman cesserà la

propria attività relativamente ai servizi bancari mentre continuerà a gestire le controversie riguardanti investimenti e bonifici transfrontalieri. Il Conciliatore BancarioFinanziario, inoltre, si occuperà di conciliazione e arbitrato su tutte le materie riguardanti l'operatività degli intermediari bancari e finanziari e fungerà da raccordo tra gli uffici reclami degli intermediari e le segreterie tecniche presso la Banca d'Italia.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Le strade per evitare di arrivare davanti al giudice

I principali strumenti di giustizia alternativi alla magistratura presenti nell'ordinamento italiano in materia bancaria e finanziaria

	Ombudsman-Giurì bancario (Conciliatore BancarioFinanziario)	Banca d'Italia (Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie - art.128-bis Tub) (3)	Organismo di Conciliazione bancaria (Conciliatore BancarioFinanziario)	Camera di Conciliazione presso la Consob (5)
Disciplina	Accordo promosso dall'Abi nel 1993 (1) per la costituzione dell'Ufficio reclami clientela e dell'Ombudsman bancario	<ul style="list-style-type: none"> ■ Articolo 29, legge 262/2005 ■ Articolo 128-bis Tub ■ Delibera Circolare 275/2008 ■ Istruzioni Banca d'Italia (4) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dlgs 5/2003 (articoli 38-40) ■ Dm 222 e 223 del 2004; ■ Regolam. Organismo Conciliaz. bancaria (approvato da ministero della Giustizia) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Articolo 27, legge 262/2005 ■ Dlgs 179/2007 ■ Regolamento adottato con deliberazione Consob 16763/2008
Ambito di applicazione oggettivo e soggettivo	<ul style="list-style-type: none"> ■ Controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari (2), servizi di investimento e bonifici transfr. ■ Campo di applicazione soggettivo: tutta la clientela 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari (esclusi servizi di investimento) ■ Campo di applicazione soggettivo: tutta la clientela 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tutte le materie attinenti l'operatività degli intermediari bancari e finanziari ■ Campo di applicazione soggettivo: tutta la clientela 	<ul style="list-style-type: none"> ■ In tema di investimento, violazioni da parte degli intermediari degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza nei rapporti con gli investitori ■ Campo di applicazione soggettivo: investitori, esclusi gli investitori professionali
Avvio della procedura	Il cliente presenta un reclamo all'Ufficio reclami dell'intermediario. Se non gli è fornita risposta entro un termine, o non è soddisfatto, può presentare ricorso all'Ombudsman	Il cliente presenta un reclamo all'Ufficio Reclami dell'intermediario. Se non gli è fornita risposta entro 30 giorni, o non è soddisfatto, può presentare ricorso al Collegio della zona di domicilio	La clientela o dall'intermediario presenta un'istanza all'Organismo di conciliazione. Questo, istruita la pratica, comunica l'istanza alla controparte chiedendo se intende aderire al tentativo di conciliazione. L'adesione della controparte alla procedura è volontaria	Avvio su iniziativa dell'investitore, a condizione che: 1) è stato presentato un reclamo all'intermediario; 2) non si è attivata altra procedura di conciliazione. L'istanza di conciliazione va comunicata all'intermediario e depositata presso la Camera entro 30 giorni. L'adesione della controparte alla procedura è volontaria
Esito della procedura	Il Collegio emette una decisione vincolante per la banca ma non per il cliente. Questi può ricorrere all'autorità giudiziaria o ad altri strumenti previsti dall'ordinamento per la tutela dei propri interessi	Il Collegio emette una decisione. Entrambe le parti possono ricorrere all'autorità giudiziaria o ad altri strumenti previsti dall'ordinamento per la tutela dei propri interessi	In caso di esito positivo: un accordo riportato in un verbale sottoscritto dalle parti e dal conciliatore. Le parti non hanno l'obbligo di raggiungere l'accordo di conciliazione. Se la controversia riguarda una delle materie di cui all'articolo 1 del Dlgs 5/2003, il verbale di conciliazione - su istanza di parte - può essere omologato e costituisce titolo esecutivo	In caso di esito positivo: un accordo riportato in un verbale firmato dalle parti e dal conciliatore. Le parti non hanno l'obbligo di raggiungere l'accordo di conciliazione. Se non danno spontanea esecuzione alle previsioni dell'accordo conciliativo, il verbale è omologato e costituisce titolo esecutivo
Durata della procedura	La decisione viene resa dal Collegio entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta o dall'ultima comunicazione utile	La decisione è resa dal Collegio entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine per la loro presentazione	La procedura deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione con il conciliatore	La procedura deve concludersi entro 60 giorni dal deposito dell'istanza o dal successivo deposito delle integrazioni e delle correzioni richieste dalla Camera
Limite di importo	Controversie di valore non superiore a 50mila euro	Controversie di valore non superiore a 100mila euro	Non è previsto un limite minimo né uno massimo	Non è previsto un limite minimo né uno massimo
Spese per le parti	La procedura è gratuita	Procedura gratuita per i clienti, salvo un importo di 20 euro, rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto in tutto o in parte	Le spese sono rapportate al valore della controversia e sono riportate in una tabella allegata al Regolamento	Spese sono rapportate al valore della controversia e riportate in una tabella allegata al Regolamento. A carico delle parti anche i costi sostenuti dal conciliatore nel corso della procedura. In caso di mancata conciliazione, metà delle spese a carico della Camera

(1) Dal 1° giugno 2007 l'Abi ha trasferito al Conciliatore BancarioFinanziario la gestione dell'Ombudsman-Giurì bancario - (2) A partire dall'entrata in vigore del nuovo sistema di cui all'articolo 128-bis Tub, l'Ombudsman-Giurì bancario cesserà la propria attività relativamente alle materie di competenza di detto sistema e proseguirà a gestire le controversie inerenti i servizi di investimento - (3) La procedura in parola non è ancora operativa. La Banca d'Italia sta per emanare apposite disposizioni applicative - (4) Sul testo di tali Istruzioni la Banca d'Italia ha avviato una consultazione pubblica - (5) La Camera - che svolgerà anche funzioni di arbitro - non è ancora operativa. Dell'avvio dell'attività della Camera sarà data notizia sul sito internet della Consob.

Fonte: elaborazione su dati Conciliatore BancarioFinanziario