

DIRITTI

Allo sportello della pace

Debutta il conciliatore bancario: medierà nelle liti

ADDIO AULA
E' una nuova strada
per evitare
il Tribunale,
più lungo e costoso

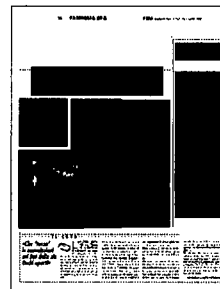
di ANDREA TELARA

IN VIA delle Botteghe Oscure, a Roma, presso la sede del Conciliatore bancario, si lavora intensamente. Ormai, questo nuovo organismo (che ufficialmente si chiama Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie) è entrato a pieno regime e sta già esaminando i primi contenziosi tra i risparmiatori e gli istituti di credito. Alla presidenza si è insediato Corrado Conti, già direttore generale della Consob, convinto che le procedure di conciliazione siano destinate, nell'arco dei prossimi anni, a segnare finalmente una svolta nel nostro sistema della giustizia. «I piccoli contenziosi hanno

bisogno di essere risolti con procedimenti snelli — dice Conti — e spesso molti cittadini italiani sono restii a ricorrere alle aule del Tribunale per risolvere controversie che riguardano importi di denaro modesti». Proprio per questo motivo è nata la decisione di creare la figura del Conciliatore bancario a pagamento, sulla scorta di una legge del 2003 che, per le «dispute giudiziarie», ha previsto la nascita di soggetti terzi e indipendenti (gli organismi di conciliazione, appunto), registrati presso il ministero della Giustizia, i quali consentiranno ai cittadini di evitare lungaggini burocratiche, destinate a durare anni.

TANTO PIÙ CHE, per andare incontro alle esigenze del pubblico, Conti annuncia una novità di rilievo: l'auspicio di un possibile coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nella scelta dei professionisti che ricoprono, su tutto il territorio nazionale, la carica di conciliatore. Si tratta di un lista di esperti, che devono possedere determinati requisiti di onorabilità e professionalità. Inoltre, l'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie sta sostituendo l'Abi nella gestione dell'accordo che nel 1993 ha istituito in Italia l'Ombudsman — Giuri bancario, organismo che ogni anno gestisce migliaia di controversie tra gli istituti di credito e i risparmiatori. «Sono circa 4mila le richieste di intervento che ri-

ceviamo ogni anno — spiega il segretario generale dell'Ombudsman, Sergio Bianconi —. Di queste, nel 2006 oltre la metà sono state giudicate ammissibili e hanno portato alla determinazione di un giudizio»: 1.038 decisioni hanno avuto un esito favorevole a chi ha presentato ricorso, cioè ai risparmia-



tori, 1.068 sono andate invece a vantaggio delle banche. Quasi un fifty-fifty.

Spesso, però, succede che molte procedure muoiono sul nascere «perché ci viene richiesto di intervenire su materie che non sono di nostra competenza», aggiunge

Bianconi. Non pochi risparmiatori, infatti, vorrebbero presentare ricorso su questioni fiscali o pensionistiche, oppure contro le Poste, cioè contro un soggetto che non ha aderito all'Ombudsman (nato invece per iniziativa dell'Abi, l'associazione delle banche italiane).

ALCUNI CITTADINI, insomma, non sembrano ancora avere le idee troppo chiare sulle materie di competenza di questo organismo anche se, come conferma Bianconi, non sono pochi i risparmiatori che presentano dei ricorsi piuttosto dettagliati e risolvibili abbastanza agevolmente. Ora, visto che l'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie sta sostituendo l'Abi nella gestione dell'accordo sull'Ombudsman, non resta che un interrogativo: qual è sostanzialmente la differenza tra la figura del Conciliatore e quella del Giuri? «Nel primo caso ci troviamo di fronte a un soggetto che non emette un giudizio, ma aiuta le parti a trovare una soluzione, che può essere accettata o meno», spiega Conti. L'Ombudsman è invece un organo collegiale che giudica ogni caso e può dare completamente ragione o torto a una delle due controparti.

IL RICORSO ALL'OMBUDSMAN

Entro 12 mesi dal reclamo alla banca è possibile rivolgersi gratuitamente a:

Ombudsman - Giuri bancario
Via IV novembre 114
00186 Roma
fax 06/6767400

L'organismo potrà esprimersi su tutte le questioni fino a un valore di 50mila euro

Il ricorso può essere fatto da: privati, imprese, commercianti, artigiani e società

Va inviata tutta la documentazione possibile

LA RISPOSTA ALL'OMBUDSMAN

La decisione deve essere data entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta

Il termine sale a 120 giorni se è necessaria ulteriore documentazione

LA DECISIONE

Viene comunicata alle parti

Se a favore del cliente, l'Ombudsman vigila sulla corretta applicazione

Se è contraria, il cliente potrà ricorrere al tribunale



LA VIA DEL RECLAMO

- Il primo passo è cercare di risolverlo alla filiale
- In caso di mancato accordo si può presentare reclamo scritto

NERO SU BIANCO

- Il reclamo va inoltrato all'ufficio reclami della banca
- Gli estremi dell'ufficio devono essere comunicati ai clienti e normalmente si trovano su tutti i contratti (come c/c, servizi di investimento, mutui) o sul materiale di comunicazione della banca
- Il reclamo può essere spedito per posta, fax, e-mail o su appositi moduli
- Dovrà contenere: dati del cliente, descrizione della questione, documenti utili

LA RISPOSTA

- La banca è tenuta a fornire una risposta tempestivamente e comunque entro 60 giorni dal ricevimento della lettera
- Il termine sale a 90 giorni per i servizi di investimento

RISULTATO POSITIVO

- Se il reclamo è accolto la banca indica tempi e modi in cui intende sanare la situazione

RISULTATO NEGATIVO

- La risposta della banca non soddisfa il cliente
- La risposta arriva oltre i termini previsti o non arriva
- La banca non sana comunque la situazione



IL RICORSO AL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

- Una o entrambe le parti possono richiedere il servizio di conciliazione a:
 Conciliatore bancario
 Via delle Botteghe Oscure 54
 00186 Roma - tel. 06/674821
 fax 06/674882250
- Dalle sede centrale sarà attivato il conciliatore indipendente presente nella provincia
- Non ci sono limiti al valore della controversia



LA CONCILIAZIONE

- La procedura deve concludersi entro 60 giorni lavorativi
- L'accordo raggiunto ha valore vincolante per le parti
- Se l'accordo non è raggiunto è possibile chiedere l'intervento di un arbitro o ricorrere al giudice
- Il costo è proporzionale al valore della controversia

DISPUTE IN BANCA

E il 'vecchio' Ombudsman ha aperto le porte a tutti

FARE PACE con la propria banca in pochi mesi, senza liti in Tribunale, carte bollate e avvocati a caccia di ricche parcelle. A molti, in prima fila ai rappresentanti di alcune associazioni dei consumatori, sembra ancora un'utopia. Ma gli addetti ai lavori sono pronti a giurare che si tratta di un obiettivo raggiungibile. Merito anche del Conciliatore bancario e delle nuove procedure di conciliazione, entrate in vigore nelle scorse settimane e destinate a regolare in modo spedito le controversie tra i risparmiatori e gli istituti di credito (o almeno i più importanti, visto che le banche aderenti a questa iniziativa rappresentano circa l'80% del mercato italiano).

MA COSA è cambiato, o cosa cambierà di preciso, con le nuove procedure? In pratica, ogni volta che hanno un contenzioso con un istituto di credito, i cittadini possono evitare di ricorrere alle vie legali, rivolgendosi a un organismo terzo e indipendente, capace di avere l'ultima parola sulla controversia. A dire il vero, si tratta di una soluzione già praticabile in Italia dal 1993; ora, però, gli ambiti di applicazione sono stati notevolmente ampliati, cioè estesi su larga scala a diverse fasce di clientela. Il punto di partenza è la presentazione di un reclamo, da parte di un cliente che ritiene di aver subito un danno, all'ufficio reclami del proprio istituto di credito. Se la banca risponde picche (e per farlo ha un limite massimo di 60 giorni, o di 90 giorni se la materia del contendere riguarda i servizi d'investimento), il risparmiatore può presentare un ricorso (entro 12 mesi) all'Ombudsman-Giurì bancario, cioè all'organismo collegiale nato in Italia nel 1993 e che, in circa 14 anni di vita, ha gestito decine di migliaia di controversie.

E' COMPOSTO da 5 membri: un presidente, nominato dalla Banca d'Italia, un componente designato del Consiglio nazionale dei consumatori e uno delle associazioni di impresa (Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato). Altri due membri sono nominati direttamente dall'Abi, l'organizzazione delle banche italiane. Entro 90 giorni dalla presentazione del ricorso (o entro 120 giorni per i casi più complessi) l'Ombudsman prende una decisione sulla controversia e vigila sulla sua corretta applicazione da parte della banca. Tuttavia, se il risparmiatore risulta ancora insoddisfatto,

può comunque passare alla via giudiziaria, cioè fare ricorso al Tribunale.

DAL 1° GENNAIO del 2006, però, tali procedure hanno subito alcune modifiche a vantaggio della clientela. Innanzitutto, possono ricorrere all'Ombudsman anche le imprese, i commercianti, i professionisti e gli artigiani, mentre in precedenza tali procedure erano riservate soltanto ai risparmiatori privati. Inoltre, è stato elevato l'importo massimo del contenzioso: prima si poteva accedere all'Ombudsman solo per i ricorsi su danni sino a 10mila euro, dall'anno scorso la soglia è stata portata a 50mila euro. Ma ci sono altre novità. E' nato infatti il Conciliatore bancario, (si chiama anche Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie), che agli inizi di febbraio è stata iscritto ufficial-

mente dal ministero della Giustizia nel registro degli organismi di conciliazione.

mente dal ministero della Giustizia nel registro degli organismi di conciliazione.

SI TRATTA del nuovo servizio di conciliazione, affidato a una rete di esperti indipendenti attivi su tutto il territorio nazionale (per adesso solo la metà delle province italiane risulta 'coperta'). E' un servizio a pagamento (a differenza dell'Ombudsman che è gratuito), con tariffe che oscillano tra 200 euro e 10mila euro a seconda del valore del contenzioso. Ed è un servizio affidato a soggetti che presentano particolari requisiti di onorabilità e competenza (ad esempio a docenti universitari in materie economiche e giuridiche, a magistrati in pensione o a professionisti iscritti ad appositi albi). Dunque, una volta presentato un reclamo alla banca, il risparmiatore che non risulti soddisfatto della risposta può ricorrere, come alternativa all'Ombudsman, alla figura del Conciliatore, cioè a un unico soggetto (e non a un organo collegiale), il quale ha l'obbligo di portare a termine la propria procedura, cioè di facilitare il raggiungimento di un accordo, entro 60 giorni. Se la soluzione suggerita viene accolta da entrambe le parti, allora può essere resa esecutiva facendola omologare dal Tribunale. In alternativa, esistono ancora due opzioni. La prima è quella di ricorrere al servizio di arbitrato, cioè affidarsi a un altro soggetto terzo indipendente come il Conciliatore (in questo caso si chiama Arbitro). L'ultima spiaggia, invece, rimane il passaggio alle vie giudiziarie vere e proprie.

Andrea Telara

**SERVIZIO
E' gratuito
e può decidere
su danni
fino a 50mila euro**

