

Banche. L'iter per rivolgersi all'organismo promosso dalla Banca d'Italia come alternativa alla giustizia ordinaria

Un arbitro per le liti allo sportello

Conti correnti, mutui e carte di pagamento le principali questioni trattate

Nicoletta Cottone

Conti correnti, mutui, e bancomat sono in testa alla hit delle controversie sottoposte all'attenzione dell'Arbitro bancario finanziario in questo primo anno di attività. Attivo dal 15 ottobre del 2009, l'organismo indipendente, fortemente voluto da Bankitalia e previsto dal Testo unico bancario, offre un'alternativa stragiudiziale per dare una soluzione alle liti tra banche, intermediari e clientela, più rapida e meno costosa rispetto al ricorso al giudice. Oltre 2.600 i ricorsi giunti nei tre collegi: in testa Milano con il 44% dei ricorsi, seguita da Roma con il 35% e da Napoli con il 22%; nonostante la valanga di ricorsi, le decisioni prese sono state oltre 1.200, il 42% a Milano, il 35% a Roma e il 23% a Napoli.

Meccanismo

Per esaminare le controversie in ogni collegio l'organo che prende la decisione è composto da cinque membri: il presidente e due componenti scelti da Bankitalia, uno designato dalle associazioni degli intermediari e un quinto designato dalle associazioni che rappresentano i clienti, consumatori e imprese. «L'Arbitro è uno strumento utile, che funziona - è il giudizio di Anna Bartolini, designata al collegio di Milano dal Consiglio nazionale consumatori utenti - nel quale vengono esaminate con attenzione piccole e grandi controversie. In un certo senso sono state democratizzate le divergenze fra banche, intermediari e utenti, grazie a questo strumento accessibile anche senza l'ausilio di un avvocato». Molto contenuto, infatti, il costo del ricorso: un contributo spese di 20 euro, rimborsato dall'intermediario o dalla banca se il ricorso è accolto. Fondamentale per la Bartolini il recepimento della direttiva 2007/64/CE, attuata con il Dlg 11/2010, che detta a chiare lettere obblighi e responsabilità nei servizi di pagamento.

«Una grande funzione dell'arbitrato - spiega Daniela Primicerio, nominata dal Cncu nel collegio di Roma - è la finali-

tà di *moral suasion* nei confronti delle banche che, in un terzo dei casi, prima che l'organismo prenda la decisione, trovano un accordo con il cliente». Un terzo delle decisioni, infatti, arriva per cessazione della materia del contendere, un terzo per accoglimento delle ragioni del cliente, mentre sono un terzo i "non accoglimenti", legati alla non competenza o alla non ricevibilità.

Bilancio

In attesa del rapporto ufficiale sui risultati del primo anno di attività, che dovrebbe essere pubblicato nel corso della Giornata del risparmio, il 28 ottobre, la relazione pubblicata a fine marzo segnalava che i ricorsi sono concentrati in capo a un numero ristretto di gruppi bancari e che il 44% proviene dal nord, seguito dal centro con il 34%, mentre il sud contribuisce per circa un quinto (22%). I ricorsi, 1.052 fino al 31 marzo, hanno riguardato nell'87% dei casi il sistema bancario; seguono le finanziarie (7%) e Poste italiane (4%).

Nelle sue decisioni l'arbitro ha ricordato che la portabilità dei finanziamenti è sempre gratuita e non ammette l'addebito di oneri, ma anche che l'estinzione anticipata del mutuo comporta la risoluzione del contratto per la polizza accessoria, con restituzione delle rate del premio successive all'estinzione del finanziamento. Per quello che riguarda gli assegni, è onere del cliente la custodia dei carnet, mentre spetta all'intermediario il rifiuto del pagamento di titoli contraffatti. Per esempio, l'Arbitro ha deciso che la diligenza dell'intermediario impone di rilevare eventuali anomalie, tra cui l'importo elevato dell'assegno e la sua sproporzione rispetto alla giacenza, alla scarsa movimentazione del conto e all'età avanzata del correntista.

Ammissibilità

Attenzione, però, le controversie da sottoporre all'attenzione dell'Arbitro devono riguardare operazioni successive al 1° gennaio 2007, al di sotto dei 100 mila euro se il cliente chiede una somma di denaro, mentre se vuole accertare diritti, obblighi

e facoltà (come la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione del mutuo) non sono previsti limiti.

Prima, però, bisogna rivolgersi al proprio istituto di credito, che ha 30 giorni per rispondere. Poi se non risponde o non si è soddisfatti ci si può rivolgere all'Arbitro, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo, inviando il ricorso e pagando il contributo di 20 euro. L'arbitro non può però intervenire sulla compravendita di azioni e obbligazioni, su operazioni in strumenti finanziari derivati, su beni in leasing o venduti con operazioni al consumo e su controversie già all'esame dell'autorità giudiziaria.



Tre strade in caso di controversie

Come funzionano i tre principali strumenti di giustizia alternativi alla magistratura in materia bancaria e finanziaria

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO	OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO	ORGANISMO DI CONCILIAZIONE BANCARIA
La normativa di riferimento		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Articolo 29, legge 262/05 ■ Articolo 128-bis, Tub ■ Delibera circolare 275/08 ■ Istruzioni Banca d'Italia 	Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dlgs 28/2010 ■ Dm 222 e 223/04 ■ Regolamento del conciliatore Bancario Finanziario
L'ambito di intervento		
Operazioni e servizi bancari con esclusione dei servizi di investimento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Titoli e risparmio gestito ■ Servizi e attività di investimento 	Operatività degli intermediari bancari e finanziari
Soggetti interessati		
Tutta la clientela	Tutta la clientela	Tutta la clientela
Limiti di importo		
Controversie fino a 100mila euro se si chiede una somma di denaro, senza limiti se si chiede di accertare un diritto o un obbligo	Controversie fino a 100mila euro (50mila euro per bonifici transfrontalieri)	Non sono previsti limiti massimi né minimi
Le spese per le parti		
Procedura gratuita, importo di 20 euro rimborsato dall'intermediario o dalla banca se il ricorso è accolto tutto o in parte	Procedura gratuita	Spese rapportate al valore della controversia e riportate in una tabella allegata al regolamento
Come si avvia la procedura		
Il cliente presenta il reclamo alla banca o all'intermediario. Dopo 30 giorni in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente potrà rivolgersi all'Abf territorialmente competente oppure a una filiale di Banca d'Italia	Il cliente presenta il reclamo alla banca o all'intermediario. In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro il termine stabilito dalla banca/intermediario (tra i 30 e i 90 gg) il cliente, entro 12 mesi, potrà rivolgersi all'Ombudsman	Il cliente presenta un'istanza all'organismo di conciliazione. Questo, istruita la pratica, comunica l'istanza alla controparte chiedendo se vuole aderire al tentativo di conciliazione
La durata		
Il collegio decide entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni o dalla scadenza del termine per la loro presentazione	Il collegio decide entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta o dall'ultima comunicazione utile	La procedura deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione con il conciliatore
La decisione		
Contro la decisione entrambe le parti possono ricorrere all'autorità giudiziaria o ad altri strumenti previsti dall'ordinamento per la tutela dei propri interessi	La decisione dell'Ombudsman è 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	La procedura tende a far raggiungere un accordo alle parti. In caso di esito positivo l'accordo è riportato in un verbale sottoscritto dalle parti e dal conciliatore. Le parti non hanno l'obbligo di raggiungere l'accordo di conciliazione
Dove informarsi su internet		
www.arbitrobancariofinanziario.it	www.conciliatorebancario.it	www.conciliatorebancario.it

Ombudsman e conciliazione

Sulla gestione del risparmio si bussa al Giurì

Claudio Tucci

Oltre 5mila ricorsi definiti, per la precisione 5.347, di cui 2.159, circa il 40%, a favore del ricorrente, 758, dichiarati inammissibili e 746, archiviati per inattività dei ricorrenti.

La banca o l'intermediario sono risultati vittoriosi in 1.685 casi (31% del totale), mentre sono ancora diversi i clienti che non conoscono l'attività dell'ombudsman bancario, che dal 15 ottobre dello scorso anno, in concomitanza con l'arrivo dell'arbitro bancario finanziario, ha corretto le sue competenze senza ridurre il proprio impegno: la segreteria di questo speciale "giudice alternativo" al magistrato ordinario, creato nel 1993 su impulso dell'Abi, ha spedito a ricorrenti e non solo ben 23.202 lettere tra gennaio 2009 e giugno 2010 per fornire maggiori informazioni e/o notizie sulla propria attività.

Tante anche le "pratiche sul tavolo": sempre nel periodo 1° gennaio 2009-30 giugno 2010, ultimi dati disponibili, sono stati presentati 4.540 ricorsi. A questi vanno aggiunte le richieste già presentate dai clienti all'ombudsman prima dell'avvio dell'arbitro targato Bankitalia, che «stiamo trattando noi» sottolinea il presidente del conciliatore bancario, Corrado Conti, ma che ora, dice, «sono quasi tutte esaurite». Conti giudica «positivamente» l'iniziativa di palazzo Koch e le prime decisioni assunte, aggiunge, «dimostrano la bontà della giurisprudenza dell'ombudsman, in larga parte seguita». Ogni anno, evidenzia, «pubblichiamo un massimario delle nostre pronunce, che sappiamo essere utilizzato dai colleghi di Bankitalia».

Come detto, l'arrivo dell'arbitro bancario finanziario ha portato a modificare la competenza dell'ombudsman. La porta d'ingresso è stata limitata alle liti su titoli, al risparmio gestito e in generale alle controversie su tutti quei servizi e attività, inclusa la consulenza, di investimento, che sono di competenza anche del sistema di conciliazione e arbitro della Consob.

Possono presentare reclamo tutti i clienti e la procedura è gratuita. Se viene chiesto un risarcimento del danno, la questione rientra nella competenza dell'ombudsman se l'importo non supera i 100mila euro. Attenzione: non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria. Tutto sommato semplice la pro-

cedura per ricorrere. Il cliente, non oltre due anni dall'operazione contestata, presenta un reclamo alla banca o all'intermediario, che devono rispondere entro un termine determinato (che di norma oscilla tra i 30 e i 90 giorni). In appello il cliente può rivolgersi - entro un anno di tempo - all'ombudsman, che deve decidere entro 90 giorni. Il termine può essere prolungato se è necessario acquisire altra documentazione utile alla decisione.

Il giudizio dell'ombudsman è vincolante per la banca e l'intermediario. Non per il cliente che può sempre decidere di ricorrere all'autorità giudiziaria, a un organismo conciliativo, un collegio arbitrale. A partire dal 2007, anno di iscrizione nel registro tenuto dal ministero della Giustizia, il conciliatore bancario si è dotato di un'altra procedura di risoluzione "alternativa" delle liti, la conciliazione, che finora ha gestito circa 900 istanze. La richie-

IL GIUDIZIO

È vincolante per l'intermediario mentre il cliente può decidere di ricorrere all'autorità giudiziaria

sta di conciliazione ha riguardato un po' tutti gli aspetti dell'operatività bancaria e finanziaria. «E il perimetro di azione resterà sempre quello», precisa Conti, in vista dell'imminente avvio (forse marzo 2011) della conciliazione obbligatoria.

Tra le "materie" più ricorrenti finite sotto le lenti dei 100 professionisti del conciliatore bancario sparsi in tutt'Italia, le liti sui servizi di investimento, i finanziamenti, l'operatività del conto corrente. Il 94% dei procedimenti avviati si è concluso positivamente, ossia con il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il valore medio delle vertenze è di circa 240mila euro e la durata media delle procedure di 58 giorni lavorativi. Il costo della conciliazione dipende dal valore della lite, mentre al conciliatore bancario spettano 30 euro per le spese di segreteria.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

RADIO 24
LA PASSIONE
DELLA VISIONE

GLI APPUNTAMENTI SU RADIO 24
Oggi a «Salvadanaio» dalle 12.15 alle 13
gli strumenti a tutela dei risparmiatori
www.radio24.ilssole24.ore.com