

a cura di Enrico Votton

Abbiamo un amico in banca



IMMAGINE ECONOMICA

Magari vi è capitato solo di avere a che fare con un impiegato pasticcione. Oppure con un inspiegabile ritardo di un bonifico. O, peggio, con l'accredito alla colf che si perde tra uno sportello e l'altro. Può capitare, e non è così infrequente. Come ottenere giustizia? Fino a qualche anno fa l'unica soluzione era protestare con il direttore della banca oppure ricorrere a un avvocato, magari di quelli messi a disposizione dalle associazioni dei consumatori. Per fortuna la situazione è migliorata. E il passo in avanti ha un nome: Ombudsman. Pochi sanno che cosa identifica e a che cosa serve, eppure in banca qualche aiuto lo può dare. Inoltre, non costa praticamente nulla. Da poco, dal gennaio 2006, qualunque cliente, e non più solo i privati consumatori, può far ricorso all'Ombudsman nel caso in cui si sia già rivolto all'Ufficio reclami della sua banca.

Chi è. Ombudsman è la parola inglese che identifica il difensore civico, letteralmente il mediatore. Quello per gli affari delle banche risiede presso l'Abi, l'associazione che riunisce gli istituti di credito. Non è una singola persona, ma è costituito da cinque membri: un presidente, nominato dalla Banca d'Italia, due eletti dall'Abi, un avvocato e un commercialista nominati dai rispettivi ordini professionali. Una composizione che, in effetti, non soddisfa tutte le associazioni dei consumatori, che considerano l'istituzione troppo amica delle banche.

A che cosa serve. L'Ombudsman interviene solo per dirimere controversie che abbiano un risvolto economico. Il danno economico subito deve essere ricompreso entro il limite di 50mila euro per ricorsi su operazioni successive al gennaio 2006, mentre il limite è 10mila euro per operazioni antecedenti.

«L'Ombudsman, il difensore civico, ci può aiutare a risolvere questioni economiche»

Come funziona. Come prima mossa si deve sporgere reclamo alla banca in cui si ha il conto corrente. Basta chiedere all'ufficio informazioni dell'istituto di credito: ogni banca che riconosce il ruolo dell'Ombudsman deve mettere a disposizione uno sportello reclami. Potete protestare sia di persona, sia tramite lettera con ricevuta di ritorno indirizzata alla filiale dell'istituto e, per conoscenza, alla direzione generale. Alcune banche hanno dei moduli pre-stampati da compilare. La banca deve rispondere entro sessanta giorni. Se la richiesta che avete inol-

trato non è stata esaudita, oppure lo è stata solo parzialmente e non siete soddisfatti del risultato, allora potete rivolgervi all'Ombudsman.

Come fare. Dovete spedire una raccomandata in cui si spiega il problema. Oltre alla descrizione dei fatti dovete allegare gli eventuali documenti (anche in copia) connessi. In ogni caso, se poi non siete soddisfatti neppure del giudizio del difensore civico, potete comunque rivolgervi al tribunale, anche se per i procedimenti civili i tempi sono solitamente lunghissimi.

Effetti. L'Ombudsman emette il suo giudizio entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo (se è a disposizione la documentazione necessaria). Se invece quest'ultima va integrata, il giudizio può slittare a 120 giorni. Una volta ricevuta la sentenza, la banca è tenuta a eseguire le indicazioni.

Quanto costa. A chi inoltra il reclamo non costa nulla, a parte le spese postali.

Dove si trova. L'Ombudsman ha sede a Roma. Ma sarebbe inutile andarlo a trovare, risponde solo per lettera. Ecco a chi indirizzare la lettera: Spett. Ombudsman Bancario, via IV Novembre 114, 00187 Roma (fax 06-6767400).



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.

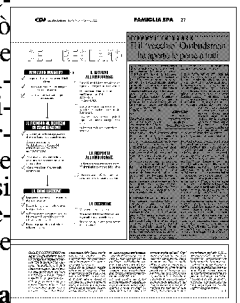
DAL 1° GENNAIO del 2006, però, tali procedure hanno subito alcune modifiche a vantaggio della clientela. Innanzitutto, possono ricorrere all'Ombudsman anche le imprese, i commercianti, i professionisti e gli artigiani, mentre in precedenza tali procedure erano riservate soltanto ai risparmiatori privati. 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 ufficialmente dal ministero della Giustizia nel registro degli organismi di conciliazione.

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

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



I N V E S T I M E N T I

PORTAFOGLIO | COME OTTENERE GIUSTIZIA SENZA FARE CAUSA

FARE LA PACE IN BANCA

È nato da poco il Conciliatore che ha il compito di dirimere le controversie in soli due mesi. Parente stretto dell'Ombudsman, il servizio è a pagamento e va da un minimo di 200 euro fino a un massimo di 10 mila.

di ANDREA TELARA



MA SE SI VA IN TRIBUNALE, SPESSE SI VINCE

Nelle schede, le ultime sentenze dei tribunali favorevoli ai risparmiatori seguiti dai legali dell'Adusbef. Riguardano casi di anatocismo, cioè il calcolo trimestrale degli interessi, oppure l'applicazione indebita di commissioni di massimo scoperto, ma anche la segnalazione illegittima alla Centrale rischi.

B BANCA INTESA CI SONO 22 MILA EURO IN MENO

■ Il 3 novembre 2005 il tribunale di Lecce nella sezione distaccata di Campi Salentina ha condannato per anatocismo Intesa Gestione Crediti (società del gruppo Banca Intesa). Il giudice ha disposto che la banca pagasse la somma di 21.967,43 euro a favore di due risparmiatori, più le spese processuali di 10.600 euro.

SN SANPAOLO IMI UNO SCOPERTO TROPPO CARO

■ Il 30 novembre 2004 il tribunale di Trani (Bari) ha condannato l'istituto Sanpaolo Imi di Torino al pagamento di una somma di 11.754,31 euro (più gli interessi legali maturati e le spese processuali di 11.800 euro) per anatocismo, per l'applicazione della commissione di massimo scoperto e degli interessi ultralegali non dovuti.

Il Conciliatore dirime per ora le controversie in nove banche che rappresentano l'80% del mercato italiano: Banca Antonveneta, Intesa Sanpaolo, Popolare dell'Emilia Romagna, Banche Popolari Unite (Bpu), Banca Popolare di Novara e Verona, Bnl, Capitalia, Mps e Unicredit.



...iente processi in tribunale, carte bollate o trafale burocratiche infinite. Per «far pace» con la propria banca ai risparmiatori italiani possono bastare 60 giorni, persino quando la materia del contendere è complessa. Tutto ciò è possibile dall'inizio di febbraio con l'avvio dell'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che è stata iscritta dal ministero della Giustizia nel Registro degli organismi di conciliazione. Questa nuova realtà introduce la figura del Conciliatore bancario, promette di porre fine, in tempi rapidi, alle liti tra gli istituti di credito e i loro clienti, e si va ad aggiungere, in parallelo, a un altro organismo esistente: l'Ombudsman o Giurì bancario, che dal 1993 giudica migliaia e migliaia di controversie, a un ritmo di circa 4 mila pratiche ogni 12 mesi.

DUE STRADE A CONFRONTO. Che differenza c'è tra il Conciliatore e l'Ombudsman? Nel primo caso i risparmiatori si trovano di fronte a un unico soggetto indipendente che, valutate le posizioni delle due controparti, si limita a favorire il raggiungimento di un accordo, una conciliazione appunto. L'Ombudsman, invece, è un organo collegiale che emette un giudizio, cioè stabilisce chi ha ragione o torto, lasciando poi ai risparmiatori la libertà di passare alle vie giudiziarie, cioè di far ricorso al tribunale, nel caso non risultino soddisfatti della decisione. Per i risparmiatori le due vie sono entrambe buone per risolvere i problemi con la banca. *Economy* spiega in maniera pratica la procedura di entrambi i percorsi (vedere schema a pagina 82), riportando i casi concreti (schede qui sotto).

La prima tappa da compiere è quella di rivolgersi all'Ufficio reclami dell'istituto, chiedendo di «sanare» la situazione. Se si ottiene una risposta negativa, il risparmiatore che vuole evitare le lungaggini della giustizia ordinaria può percorrere due strade diverse. La prima è il ►



MONTE DEI PASCHI DI SIENA PROBLEMI DI INTERESSE

■ Il 28 novembre 2006 il tribunale di Lecce ha condannato per anatocismo ai danni di una risparmiatrice il gruppo Monte dei Paschi di Siena. Il giudice ha ordinato alla banca di restituire alla ex cliente 2.836,29 euro (più gli interessi legali maturati) e di pagare le spese processuali per un totale di 5.337 euro.



UNICREDIT BANCA TASSI DA USURA PER UN'AZIENDA

■ Il 29 dicembre 2004, il tribunale di Milano, nella sede distaccata di Rho, ha condannato Unicredit Banca a pagare un risarcimento di 12.773,73 euro a una società in accomandita semplice per aver applicato interessi anatocistici e per aver addirittura superato la soglia di usura su una linea di credito erogata.

COME SI PUÒ REAGIRE A UN ABUSO

Nello schema è indicato come accedere e cosa fare per seguire le procedure del Conciliatore e dell'Ombudsman se si ritiene di aver subito un abuso dal proprio istituto di credito.

RECLAMO

Un cliente che ritiene di aver subito un abuso dalla banca chiede delle spiegazioni alla propria agenzia e non ottiene una risposta soddisfacente. Allora può rivolgersi, entro 2 anni dal fatto, all'Ufficio reclami dell'istituto, compilando per iscritto un apposito modulo (da inviare per posta, via fax o consegnandolo direttamente alla banca). L'istituto è tenuto a rispondere entro 60 giorni, che diventano 90 se la materia del contendere riguarda prodotti d'investimento.

NO

SI

RISPOSTA NEGATIVA DELLA BANCA

Di fronte al reclamo, la banca risponde in modo negativo o evita di rispondere entro i termini di tempo previsti. Allora il cliente ha due possibili alternative:

RISPOSTA POSITIVA

Il reclamo viene accolto e l'istituto di credito indica i tempi e le modalità con cui verranno soddisfatte le richieste del cliente.

► Conciliatore, che entro 60 giorni proporrà una soluzione di compromesso, in grado di mettere fine al contenzioso. Se l'accordo proposto viene accettato, le parti possono renderlo effettivo facendolo omologare dal tribunale.

DUBBI SULL'INDIPENDENZA. La procedura di conciliazione è affidata a una rete di esperti, sparsi su tutto il territorio nazionale e scelti secondo particolari requisiti di competenza e onorabilità: professionisti iscritti ad appositi albi, docenti universitari o magistrati in pensione. Il pregio è la rapidità, che è vista di buon occhio da molte associazioni dei consumatori. «Abbiamo sempre guardato con favore ai meccanismi di giustizia alternativa come la conciliazione» dice a *Economy* Fabio Piccolini, dell'Adiconsum, e dello stesso parere è anche Carmelo Calì, responsabile nazionale per il settore credito di Confconsumatori.

Quello che non piace a Piccolini e Calì, invece, è il criterio con cui vengono scelti i professionisti che vanno a ricoprire il ruolo di conciliatori. L'Associazione per la risoluzione delle controversie bancarie, infatti, è nata esclusivamente per iniziativa dei nove maggiori gruppi creditizi italiani, che controllano l'80% del mercato. I rappresentanti dei risparmiatori fanno notare che saranno le stesse banche a scegliere chi svolgerà il ruolo di mediatore delle controversie, pur essendo nello stesso tempo parte in causa nei contenziosi. Insomma, c'è qualche dubbio sull'imparzialità delle nuove procedure di giustizia alternativa, inaugurate a febbraio. Ma il presidente del Conciliatore bancario ed ex direttore generale della Consob, Corrado Conti, non è d'accordo: «È nostra intenzione coinvolgere le associazioni dei consumatori nell'individuazione dei criteri per la scelta dei professionisti che svolgeranno il ruolo di conciliatori su tutto il territorio nazionale».

PUÒ RICORRERE AL CONCILIATORE

Il cliente apre un contenzioso con il proprio istituto e ricorre al servizio di conciliazione. La procedura è a pagamento e varia in base al valore della controversia: si va da 200 euro a 10 mila euro. La procedura può essere attivata senza aver presentato un reclamo ufficiale. La materia del contendere può essere di qualsiasi tipo, cioè può riguardare somme di denaro, di qualunque importo, e problematiche relative ai servizi della banca.

PUÒ RICORRERE ALL'OMBUDSMAN

Entro 12 mesi dal reclamo, il cliente può aprire un contenzioso con il proprio istituto rivolgendosi all'Ombudsman-Giuri bancario, via IV Novembre 114, 00187 Roma (segreteria@ombudsmanbancario). La procedura è gratuita, ma prevede alcune limitazioni nell'accesso. Deve infatti riguardare soltanto le controversie relative a un danno subito dal cliente che sia quantificabile dal punto di vista economico, sino a un valore massimo di 50 mila euro.

RICHIESTA UFFICIALE SCRITTA

Viene inviata una richiesta in forma scritta al Conciliatore bancario, via delle Botteghe Oscure 54, 00186 Roma (associazione@conciliatorebancario.it)

RICHIESTA UFFICIALE DOCUMENTATA

Il cliente deve presentare tutta la documentazione necessaria ad accertare l'eventuale danno subito. Il Giuri può richiedere l'invio di ulteriori documenti.

PROVINCIA DI COMPETENZA

Dalla sede centrale la richiesta viene girata al conciliatore competente che opera nella provincia o nell'area territoriale in cui è nata la controversia.

UN GIURÌ ACCERTA

Il Giuri dà inizio alle pratiche di accertamento delle eventuali responsabilità esaminando la documentazione presentata dalle parti.

TRE RISPOSTE POSSIBILI

Entro 60 giorni dall'avvio della pratica, il conciliatore propone una soluzione, cioè un accordo. Ci sono tre possibilità:

1 La soluzione suggerita viene accolta da entrambe le parti, e allora può essere resa esecutiva facendola omologare dal tribunale.

2 La soluzione non viene accolta dalle parti che ricorrono al servizio di arbitrato, un altro soggetto indipendente che emette un giudizio.

3 L'accordo non è raggiunto e il cliente può intraprendere la via giudiziaria, cioè ricorrere alla giustizia ordinaria con una causa in tribunale.

DUE SCENARI

Entro 90 giorni c'è il giudizio. Il termine è 120 giorni se alle parti è richiesto di inviare ulteriore documentazione. Ci sono due possibili scenari:

1 Il giudizio è favorevole al cliente. Allora l'Ombudsman vigila sulla banca affinché applichi correttamente quanto stabilito.

2 Il giudizio non è favorevole al cliente. In tal caso è possibile intraprendere comunque la via giudiziaria, cioè ricorrere al tribunale.

BNL NON SONO UN CATTIVO DEBITORE

■ Il 3 novembre 2005 il tribunale di Lecce ha condannato la Banca Nazionale del Lavoro per l'ingiusta segnalazione alla Centrale rischi della Banca d'Italia di una cooperativa agricola, per il mancato pagamento di alcune rate dei mutui, dovuto non a difficoltà del debitore ma a ritardi nell'erogazione di fondi pubblici della Regione.

Bc BANCO DI SICILIA (GRUPPO CAPITALIA) UNA MULTA DAVVERO SALATA

■ Il 24 febbraio 2006 il tribunale di Palermo ha condannato il Banco di Sicilia per una causa intentata dall'Adiconsum. L'istituto ha pagato una multa di 516 euro per ogni giorno di ritardo nelle operazioni di ricalcolo degli interessi passivi applicati illegittimamente ad alcuni clienti, più due terzi delle spese processuali (4.150 euro).

L'Ombudsman o Giurì bancario, che rappresenta la seconda strada percorribile per far pace con la banca in tempi brevi, è un meccanismo già rodato. Ogni anno riceve ben 4 mila richieste di intervento, di cui solo la metà viene ritenuta ammissibile, cioè di reale competenza del Giurì. Tra i giudizi emessi nel 2006, il braccio di ferro tra banche e clienti si è chiuso quasi in parità: 1.063 verdetti sono risultati favorevoli a chi ha presentato ricorso e 1.100 sono andati invece a vantaggio degli intermediari finanziari e creditizi.

In questo caso a decidere è un organo collegiale composto da cinque membri: un presidente, nominato dalla Banca d'Italia, un componente designato del Consiglio nazionale dei consumatori e uno dalle associazioni di categoria (Con-

findustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato). Altri due membri, invece, sono nominati dall'Abi, l'organizzazione rappresentativa delle principali banche italiane. I tempi sono leggermente più lunghi rispetto al Conciliatore e anche in questo caso se non

si è soddisfatti si può andare in tribunale (*vedere schema nella pagina a fianco*).

Tutti i clienti delle banche, compreso il popolo delle partite Iva, trovano dunque la strada spianata per evitare il tribunale. Tuttavia, mentre i sistemi di giustizia alternativa attirano già migliaia di cittadini ogni anno e si apprestano ad allargare sempre più il proprio raggio di azione, c'è chi preferisce sfidare gli istituti di credito direttamente nelle aule giudiziarie. Sono in primo luogo i clienti che si sono affidati ai legali dell'Adu-

sbeff, l'associazione a difesa degli utenti dei servizi bancari e finanziari, che hanno come precursore l'avvocato Antonio Tanza di Lecce, al quale si sono aggiunti anche molti professionisti del Nord, come l'avvocato Francesco Trimboli di Rho, in provincia di Milano. I legali dell'Adu-sbef continuano a strappare non poche vittorie nei processi intentati dai risparmiatori italiani contro le banche, come emerge dai casi riportati nelle pagine precedenti.

E i risarcimenti stabiliti dal giudice hanno consentito ai risparmiatori di ottenere tutta la somma per la quale era stato presentato il ricorso più gli interessi. Nella maggioranza dei casi si tratta di anatocismo, un metodo di calcolo degli interessi sui conti correnti per il quale gli interessi maturati in un periodo, pattuiti tra creditore e debitore, sono essi stessi produttivi di altri interessi, cioè sono sommati al capitale dato in prestito (capitalizzati) in modo tale da contribuire (insieme al capitale) a maturare altri interessi nei periodi successivi. **E**

LA RAGIONE STA A METÀ

2.163
RICORSI

È il numero dei ricorsi presentati nel 2006 all'Ombudsman.

50
PER CENTO

È la quota di giudizi espressi in favore dei risparmiatori nel corso del 2006.

Più caro il prelievo fatto col bancomat

ROMA - Aumenta del 16% il costo dei prelievi bancomat. Per ottenere contanti da una banca diversa dalla propria la commissione passa infatti da 1,81 a 2,10 euro. A denunciare il rincaro è l'Adusbef che sottolinea come "l'aumento non è frutto del libero mercato, ma di un accordo interbancario". Secondo l'associazione dei consumatori si tratta quindi di un "accordo di cartello" che va denunciato all'Antitrust.

L'uniformità di decisione tra gli istituti di credito, sottolinea ancora l'Adusbef, emerge dalle stesse lettere che le banche hanno inviato ai propri clienti che si lamentavano dell'aumento: "Relativamente alla spesa di euro 2,10 per prelievo Bancomat su altro Istituto, - si legge in una risposta riportata dall'associazione - le comunico che il costo è stato deciso a livello interbancario come accordo tra tutte le banche".

In più, precisa ancora l'Adusbef, con il rincaro gli istituti di credito contravvengono agli impegni presi con l'Antitrust per una riduzione dell'entità delle commissioni. "Le solenni

promesse da marinaio dell'Abi di far ridurre le commissioni del 10,67% - conclude il presidente Elio Lannutti - si traducono nei fatti in un aumento del 16%, con maggiori guadagni di 45 milioni di euro, sulla pelle dei consumatori e del mercato".

Diminuiscono, invece, le controversie banche-clienti. Nel 2006 i ricorsi all'Ombudsman, il Giuri bancario, sono stati 3.900, il 7% in meno rispetto al 2005. Il dato si inserisce in un contesto di costante discesa della conflittualità: considerando il biennio 2004-2006 i ricorsi sono infatti diminuiti del 17%. Le controversie sono state quindi meno, ma di maggior valore, anche perchè è cresciuta la capacità di trovare più facilmente un punto di incontro prima di arrivare all'appello del Giuri. I ricorsi sono stati presentati per il 20% da imprese, commercianti, artigiani e società che solo dal primo gennaio dello scorso anno hanno potuto rivolgersi al giudice Ombudsman. L'altro 80% è invece giunto dai consumatori. Un ricorso su due si è risolto a favore del ricorrente.

IL MONDO IN TRE NOTE

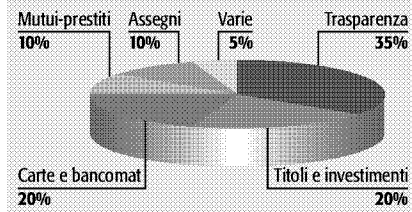
Alla trasparenza lo scudetto dei reclami in banca

ADRIANO LOVERA

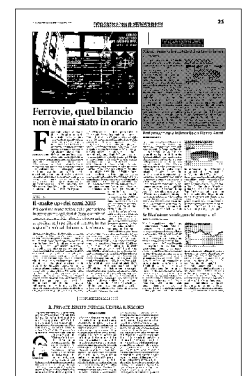
In attesa che entri a regime la figura del conciliatore, calano i ricorsi di consumatori e imprese verso le banche. Lo dimostrano i dati 2006 dell'Ombudsman, il giurì bancario che opera in seno all'Abi per conciliare le controversie - di importo non superiore a 50mila euro - che il semplice ricorso all'ufficio reclami non ha ancora risolto. Lo scorso anno sono stati presentati 3.881 ricorsi, con un calo del 7% sul 2005. Un dato molto positivo per l'Abi, considerando che dal primo gennaio 2006 l'Ombudsman ha allargato l'area di competenza, innalzando l'ammontare massimo del ricorso a 50mila euro (dai precedenti 10mila euro) e consentendo anche alle imprese, non solo ai privati, di ricorrere. In tutto, finora sono stati definiti 3.680 ricorsi, 1.485 domande sono state giudicate inammissibili, 1.132 sono state bocciate mentre 1.063 reclami si sono risolti in modo favorevole al cliente. Lo scudetto dei reclami, per quanto riguarda l'oggetto delle contestazioni, spetta sempre alla trasparenza bancaria (35% del totale), cioè ai casi di modifiche nelle condizioni contrattuali di conti correnti e depositi al risparmio, di cui il cliente non era stato in-

ECCO PERCHÉ SI LITIGA

Motivazioni dei ricorsi all'Ombudsman nel 2006



formato. Il 20% riguarda irregolarità nella gestione del conto titoli e un altro 20% problemi connessi all'utilizzo di carte di credito e Bancomat. Prima dell'Ombudsman, spesso criticato dalle associazioni dei consumatori come strumento un po' vetusto, ci sono comunque percorsi alternativi di risoluzione delle controversie. Il primo è quello del ricorso all'ufficio reclami dell'istituto, il secondo, lanciato proprio il mese scorso dall'Abi, è quello che fa capo alla figura del conciliatore bancario, un professionista indipendente che dovrebbe servire a evitare il ricorso all'Ombudsman per giungere a una soluzione preventiva. All'iniziativa hanno aderito finora i primi dieci gruppi bancari italiani.



Diminuiscono i ricorsi bancari

In flessione, nel 2006, i ricorsi bancari presentati (-7%). Si conferma, così, un trend di costante discesa delle controversie banche-clienti, con un calo del 17% in due anni. È questo il quadro che deriva dai ricorsi all'Ombudsman - Giurì bancario nel 2006. **APCOM**



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-

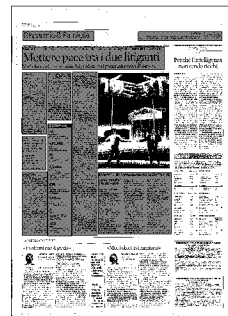
zioni dei consumatori. Richiami ripetuti, rafforzati dalle misure di liberalizzazione del ministro allo Sviluppo economico, Pierluigi Bersani, che hanno indotto le banche italiane a cambiare registro: più trasparenza, più comunicazione, meno costi dei servizi.

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 PILLIOLE

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 verdetto 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