



## ALLEGATO A

### **ANALISI D'IMPATTO DELLA REGOLAMENTAZIONE E OPZIONI REGOLAMENTARI CONCERNENTI GLI ESITI DELLA PROCEDURA DI CONSULTAZIONE SULLA CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO PRESSO LA CONSOB**

#### **SOMMARIO**

1. ATTIVITÀ DI AIR REALIZZATA PER LA PRIMA PROPOSTA REGOLAMENTARE
2. INDICAZIONE SINTETICA DEGLI ESITI DELLE FASI DI CONSULTAZIONE
3. AGGIORNAMENTO DELL'AIR AD ESITO DELLA CONSULTAZIONE
  - 3.1 ESPOSTI/RECLAMI RICEVUTI, ATTIVITÀ DI VIGILANZA E TUTELA DEL RISPARMIO
  - 3.2 OPERATIVITÀ DELLA CAMERA (*UPDATE AL 10 MAGGIO 2012*) E PUNTI DI DEBOLEZZA DI UN SISTEMA DI RISOLUZIONE A PARTECIPAZIONE VOLONTARIA
  - 3.3 I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE NEL SETTORE BANCARIO E FINANZIARIO NELL'UNIONE EUROPEA COME PRESIDIO PER LA TUTELA DEL CLIENTE E MEZZO DI ATTUAZIONE DELLE FINALITÀ DI VIGILANZA
  - 3.4 CENNI SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF) ISTITUITO DALLA BANCA D'ITALIA
4. OPZIONI REGOLAMENTARI A SEGUITO DELLE OSSERVAZIONI PERVENUTE DAI PARTECIPANTI ALLA CONSULTAZIONE

#### **ALLEGATO**

##### **A.1 L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF) ISTITUITO DALLA BANCA D'ITALIA - "SISTEMA" DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE CON LA CLIENTELA A CUI GLI INTERMEDIARI SONO OBBLIGATI AD ADERIRE**

- Inquadramento generale
- Competenze
- Accesso al sistema
- Costi
- Istruttoria del ricorso
- Decisione del ricorso
- Adempimento della decisione
- Collegi dell'ABF
- Il ruolo della Banca d'Italia

## **1. ATTIVITÀ DI AIR REALIZZATA PER LA PRIMA PROPOSTA REGOLAMENTARE**

I profondi mutamenti intervenuti negli oltre tre anni trascorsi dall'adozione del Regolamento, hanno reso necessaria una radicale riformulazione della disciplina della Camera di Conciliazione e Arbitrato (di seguito la "Camera"), che ha tenuto conto:

- del parere in ordine alla natura giuridica della Camera reso dall'Adunanza Generale del Consiglio di Stato in data 20 ottobre 2011;
- delle modifiche normative introdotte nel più generale sistema della mediazione finalizzata alla conciliazione che fa capo al Ministero della Giustizia (già "conciliazione societaria");
- dell'esperienza finora maturata nell'attività complessiva della Camera, nell'ottica di eliminare taluni dubbi interpretativi relativi alla gestione degli elenchi di conciliatori ed arbitri, nonché al fine di risolvere generali profili di criticità registrati durante l'operatività della stessa.

Il documento posto in consultazione lo scorso 5 aprile prevedeva, infatti, la riformulazione della disciplina della Camera attraverso l'introduzione di significative innovazioni rispetto alla disciplina previgente, quali:

- sostituzione della Camera attualmente operante con una nuova Camera, interna all'Istituto e composta esclusivamente da suoi dipendenti (c.d. "internalizzazione" della Camera);
- modifiche all'organizzazione della Segreteria della Camera;
- introduzione di nuovi requisiti di professionalità e onorabilità degli iscritti negli elenchi dei conciliatori e degli arbitri;
- variazione delle modalità di nomina dei conciliatori e degli arbitri;
- introduzione di un contributo per l'iscrizione agli elenchi dei conciliatori e degli arbitri;
- istituzione di un apposito Comitato consultivo, formato da rappresentanti delle associazioni di categoria degli utenti e degli intermediari chiamato a fornire, anche attraverso il rilascio di pareri, un qualificato supporto di elevata consulenza per le questioni inerenti gli aspetti più rilevanti per l'esercizio della funzione di conciliazione ed arbitrato;
- previsione di un regime transitorio.

Il documento posto in consultazione analizzava, peraltro, i possibili costi/benefici della suddetta opzione regolamentare, anche a raffronto con ulteriori ipotesi, quali:

- l'introduzione, in via legislativa, di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie a cui gli intermediari sono obbligati ad aderire, analogo a quello introdotto nell'intermediazione creditizia attraverso l'art. 128-*bis* del TUB e la conseguente istituzione dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- *l'opzione zero* (mantenimento *status quo*).

## **2. INDICAZIONE DEGLI ESITI DELLE FASI DI CONSULTAZIONE IN MERITO ALL' "INTERNALIZZAZIONE DELLA CAMERA "**

Nel seguito si illustra dapprima l'elenco dei partecipanti alla consultazione e successivamente, in forma sintetica, le principali osservazioni ricevute con riguardo alle diverse opzioni regolamentari.

<b>PARTECIPANTI</b>	
1	<i>ADICONSUM</i>
2	<i>ADUSBEP – FEDERCONSUMATORI</i>
3	<i>ALTROCONSUMO</i>
4	<i>ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA (ABI)</i>
5	<i>ASSORETI</i>
6	<i>ASSOSIM</i>
7	<i>CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO (Fulvio Balsamo, Luciano Berzé, Francesco De Santis, Mario Finzi, Marcello Foschini)</i>
8	<i>CITTADINANZATTIVA</i>
9	<i>CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO – AFIN – ASSIFACT – FEDERCASSE – ASSILEA - POSTE ITALIANE – ASSOFIN - UFI</i>
10	<i>SIMONE FINELLI (Collegio Agrotecnici)</i>
11	<i>FEDERICA SIGHINOLFI (conciliatore)</i>
12	<i>UNICREDIT SPA</i>
13	<i>MARIA TERESA ZOTTA (conciliatore)</i>

<b>Opzioni regolamentari</b>		<b>Commenti</b>
<b>A</b>	Modifica del regolamento della Camera: “internalizzazione dei componenti”	<p>Si nutrono forti dubbi sulla internalizzazione della Camera. La composizione della Camera non garantirebbe la necessaria terzietà, indipendenza ed imparzialità, con la conseguenza di “affievolire” il ruolo della Consob nel sistema finanziario (Assosim, Unicredit, Conciliatore Bancariofinanziario – Afin – Assifact – Federcasse – Assilea – Poste Italiane – Assofin – Ufi, Camera di Conciliazione ed Arbitrato). Si ritiene inoltre che la soluzione di “internalizzazione” sia dispendiosa economicamente (Camera di Conciliazione ed Arbitrato).</p> <p>Si ritiene che lo spostamento dei rappresentanti esterni nel Comitato consultivo determini una sostanziale diminuzione del livello di rappresentatività multisettoriale (Abi, Cittadinanzattiva).</p> <p>I risultati ottenuti dalla Camera al 31.12.2011 sono ritenuti “confortanti” (Camera di Conciliazione e Arbitrato).</p> <p>Viene, pertanto, suggerito il mantenimento dello <i>status quo</i>, con il recepimento delle sole modifiche necessarie per l’adeguamento alla disciplina prevista dal D.Lgs. 28/10.</p>
<b>B</b>	Introdurre anche nel TUF un	La Camera risulta essere un clone delle forme di mediazione civile e commerciale previste dal D.Lgs. 28/10. Si auspica l’opportunità di

<p>“sistema” di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela a cui gli intermediari sono obbligati ad aderire</p>	<p>prevedere l’obbligatorietà della partecipazione alla procedura e la rappresentanza delle associazioni dei consumatori, creando un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie sul modello dell’ABF (Altroconsumo, Adusbef-Federconsumatori, Adiconsum, Cittadinanzattiva).</p> <p>Si auspica un avvicinamento dei modelli ABF e Camera (Cittadinanzattiva).</p>
---	---

Dall’analisi delle osservazioni pervenute emerge una chiara suddivisione tra soggetti che preferirebbero l’introduzione di un “sistema” di risoluzione stragiudiziale delle controversie a cui gli intermediari siano obbligati ad aderire (tipicamente le associazioni dei consumatori), e partecipanti che, diversamente dai primi, prediligerebbero la permanenza presso la Consob di un sistema di risoluzione delle controversie a partecipazione volontaria (tipicamente le associazioni degli intermediari; gli intermediari).

### 3. AGGIORNAMENTO DELL’AIR AD ESITO DELLA CONSULTAZIONE

Alla luce delle considerazioni pervenute, si forniscono di seguito alcune sintetiche considerazioni su:

- gli esposti/reclami ricevuti, l’attività di vigilanza della Consob e la tutela indiretta del risparmio;
- i principali risultati della Camera (aggiornamento al 10 maggio 2012) evidenziando peraltro i principali punti di debolezza di un sistema a partecipazione volontaria;
- i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario nell’Unione Europea come presidio per la tutela del cliente e mezzo di attuazione delle finalità di vigilanza;
- le principali caratteristiche dell’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito dalla Banca d’Italia.

#### 3.1 ESPOSTI/RECLAMI RICEVUTI, ATTIVITÀ DI VIGILANZA DELLA CONSOB E TUTELA INDIRETTA DEL RISPARMIO

Nel corso del 2011 il numero dei reclami e degli esposti ricevuti dalla Consob in materia di servizi e attività di investimento è stato complessivamente pari a 789<sup>1</sup>, in leggero aumento rispetto al numero registrato nel 2010 pari a 738 (+ 7%).

Dall’analisi per tipologia di servizio/attività di investimento, il primo aspetto che emerge è che nel 66% dei casi gli esposti/reclami ricevuti hanno riguardato il servizio di collocamento e di offerta fuori sede. Nel 33% dei casi le segnalazioni hanno riguardato, invece, il servizio di negoziazione e raccolta ordini.

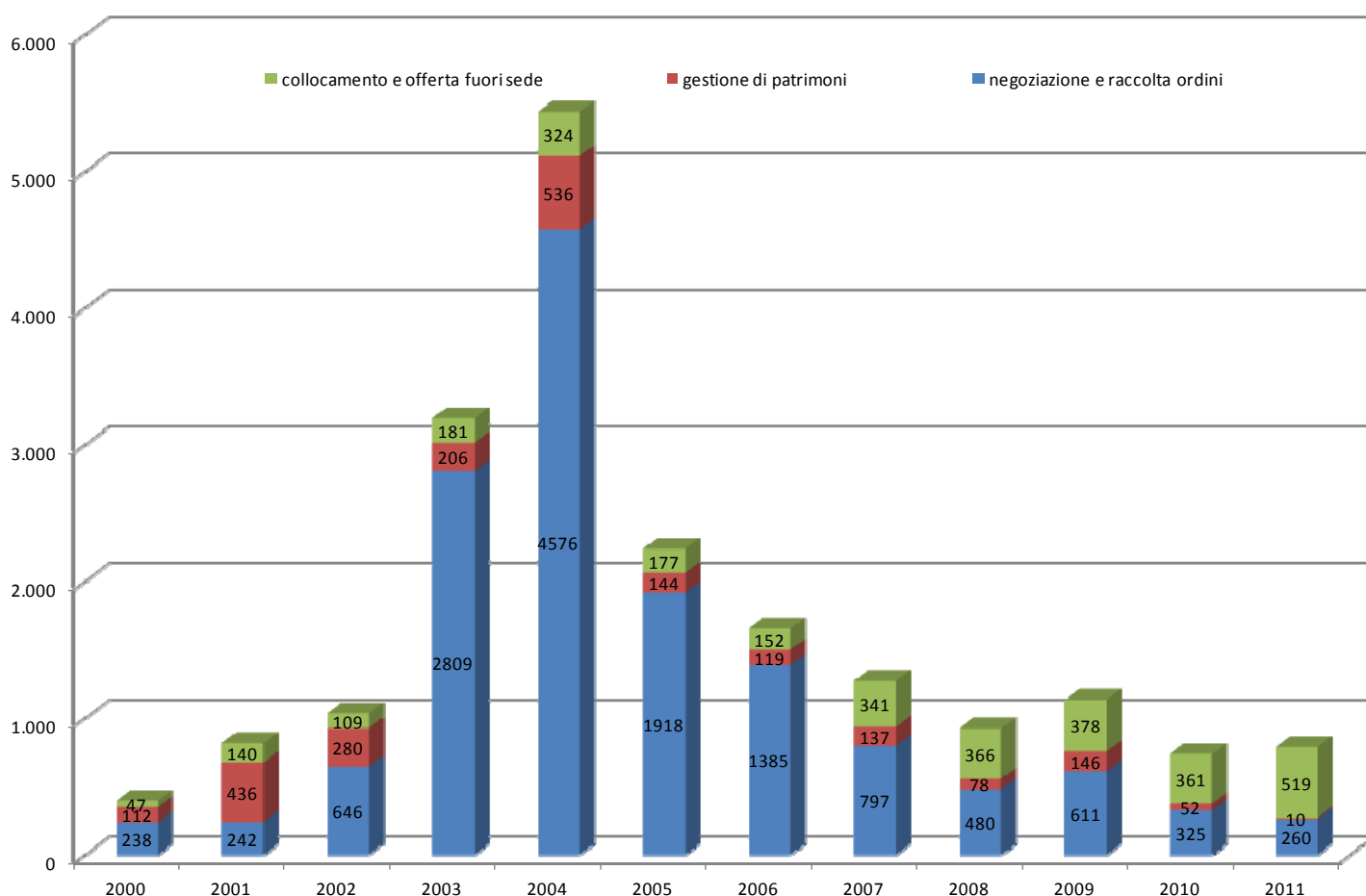
Considerando anche gli esposti/reclami ricevuti in materia di gestione collettiva del risparmio, nel solo 2011 il numero complessivo delle segnalazioni ricevute è stato pari a **918**.

<sup>1</sup> Fonte: Consob - Relazione per l’anno 2011.

Tali dati confermano la ricezione da parte dell'Istituto di circa 4 segnalazioni al giorno, impiegando, pertanto, il personale sia in attività di segreteria (protocollo, archiviazione, trasmissione agli uffici competenti, ecc.) sia in eventuali successive attività di vigilanza (regolamentare, informativa, ispettiva, sanzionatoria).

Tali attività, sebbene finalizzate ad assicurare la salvaguardia della fiducia nel sistema finanziario, nonché la stabilità e il buon funzionamento del sistema finanziario nel suo complesso, non possono, tuttavia, assicurare una diretta tutela ai diritti patrimoniali degli investitori che hanno presentato il reclamo/esposto. Per tali finalità i risparmiatori possono, invece, rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, fra cui rientra la Camera (quale condizione di procedibilità per adire il Giudice ordinario a partire dal 23 marzo 2011) e successivamente all'Autorità Giudiziaria.

Si riporta di seguito un grafico degli esposti/reclami ricevuti in materia di servizi e attività di investimento a partire dall'anno 2000<sup>1</sup>.



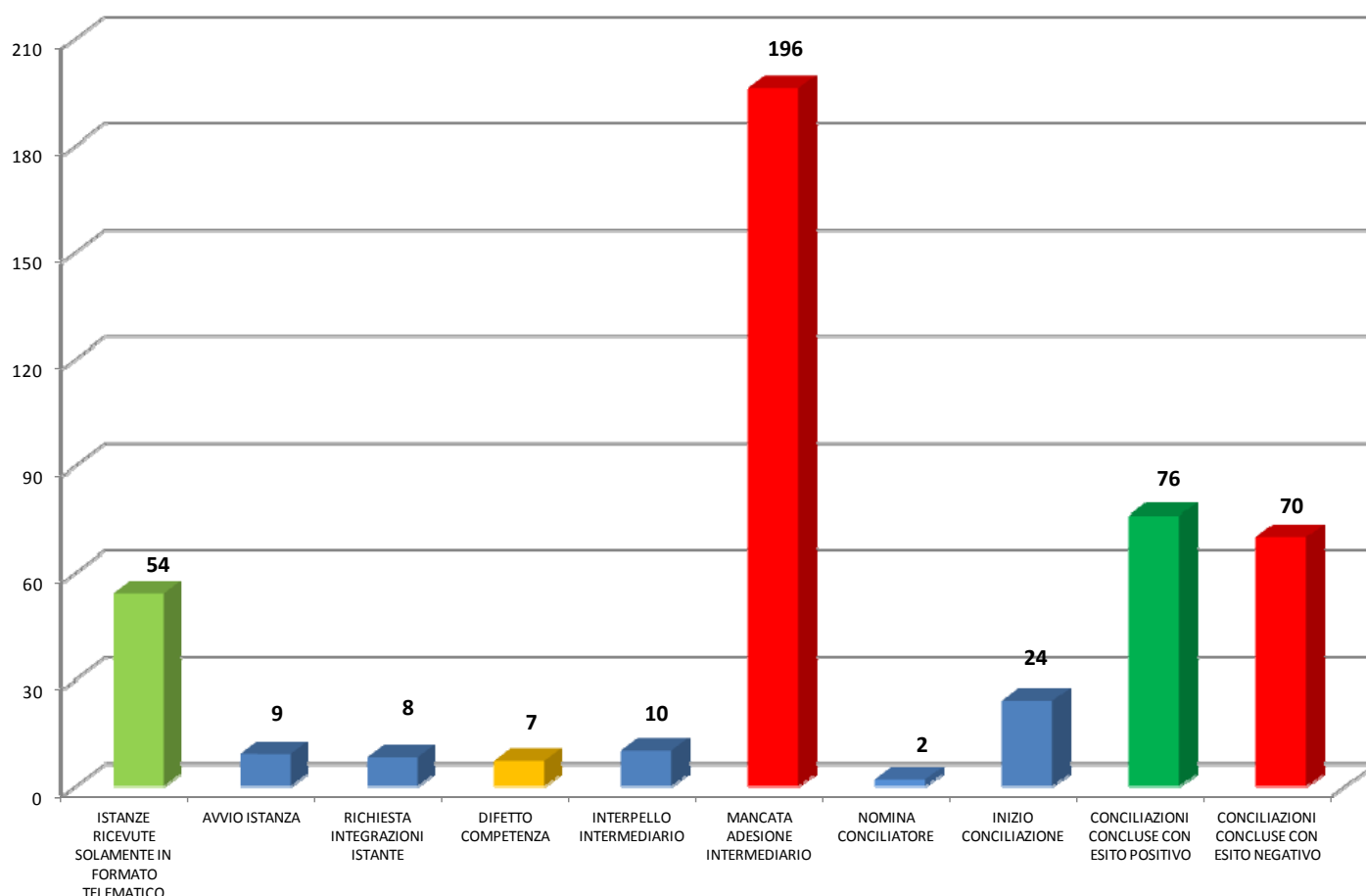
### 3.2 OPERATIVITÀ DELLA CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO (UPDATE AL 10 MAGGIO 2012) E PUNTI DI DEBOLEZZA DI UN SISTEMA DI RISOLUZIONE A PARTECIPAZIONE VOLONTARIA

La Camera al 10 maggio 2012 ha ricevuto un numero complessivo di istanze pari a **456** di cui:

DIVISIONE STRATEGIE REGOLAMENTARI  
 Ufficio Analisi di Impatto della Regolamentazione

- numero di istanze ricevute anche in formato cartaceo (procedimenti avviati): **402**;
- numero istanze ricevute solamente in formato telematico (procedimenti non ancora avviati, in attesa di ricezione del formato cartaceo): **54**;
- mancate adesioni alle richieste di conciliazione da parte degli intermediari: **196** (pari al 49% delle istanze avviate);
- istanze concluse con esito positivo: **76** (pari al 19%<sup>2</sup> delle istanze avviate e al 52% di quelle concluse);
- istanze concluse con esito negativo: **70** (pari al 17%<sup>2</sup> delle istanze avviate e al 48% di quelle concluse).

Si riporta di seguito un grafico di sintesi sui procedimenti conclusi e in corso di svolgimento alla data del 10 maggio 2012.



L'aggiornamento dei dati ha evidenziato un aumento delle conciliazioni concluse con esito negativo (pari al 17%, rispetto al dato registrato al 17 gennaio 2012, pari al 6%). Tale aspetto, se da un lato, potrebbe apparire in linea con un sistema di conciliazione ad adesione volontaria, dall'altro impatta in modo non positivo sulle aspettative di tutela che i risparmiatori ripongono nella Camera (e di conseguenza nella Consob). Difatti con l'attuale sistema anche laddove la

<sup>2</sup> Risultato al netto degli esiti dei procedimenti in corso di svolgimento (pari a 60). Ipotizzando le medesime percentuali di successo/insuccesso dei procedimenti già conclusi tali percentuali passerebbero al 27% (istanze concluse con esito positivo) e al 25% (istanze concluse con esito negativo).

conciliazione si concluda con esito negativo, gli investitori sono tenuti a dover sostenere oltre alle spese di avvio della conciliazione (definite in misura fissa e pari a 30€) anche il compenso del conciliatore<sup>3</sup> (parametrato al valore della controversia).

La previsione in capo all'Autorità di settore di strumenti non coercitivi, ma a partecipazione volontaria pone delle criticità anche con riferimento agli obiettivi di vigilanza previsti dal TUF e impatta negativamente sull'immagine dell'Istituto (sul quale ricadono gli effetti negativi delle mancate adesioni da parte degli intermediari nonché delle conciliazioni concluse con esito negativo).

Più coerente con gli obiettivi di vigilanza stabiliti legislativamente sembrerebbe, invece, l'opzione di introdurre nel TUF meccanismi di risoluzione delle controversie a partecipazione obbligatoria, i quali imponendo il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela: i) migliorano la fiducia del pubblico nei prestatori di servizi finanziari; e ii) costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio del rispetto delle regole di correttezza comportamentale e di trasparenza del sistema finanziario nel suo complesso.

### **3.3 I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE NEL SETTORE BANCARIO E FINANZIARIO NELL'UNIONE EUROPEA COME PRESIDIO PER LA TUTELA DEL CLIENTE E MEZZO DI ATTUAZIONE DELLE FINALITÀ DI VIGILANZA**

La garanzia di un "livello elevato di protezione dei consumatori" è uno dei principali diritti inclusi della "Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea"<sup>4</sup> (art. 38).

Quello dei servizi finanziari è uno dei settori per i quali è stato previsto un rafforzamento della protezione dei propri utenti/clienti.

L'evoluzione della normativa (comunitaria e di conseguenza nazionale) si è concentrata sempre di più nel curare i profili di correttezza e trasparenza nel rapporto con la clientela<sup>5</sup>: tali interventi sono infatti strettamente correlati agli obiettivi di vigilanza a presidio della fiducia nel sistema finanziario e della tutela degli investitori stabilite dall'art. 5 del TUF.

I poteri dell'Autorità di vigilanza devono essere affiancati da adeguati strumenti di *enforcement*, tra i quali vanno annoverati i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, finalizzati alla tutela del cliente, da assicurarsi in maniera rapida, economica ed efficace e che garantiscono altresì una elevata professionalità e competenza a garanzia del contraente debole<sup>6</sup>. I metodi di risoluzione delle controversie sono infatti – seppur di riflesso – una applicazione dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni contrattuali.

Un adeguato sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie è ancora più utile e necessario in Italia, laddove la durata media dei procedimenti civili pone il nostro Paese al 158° posto nella

---

<sup>3</sup> Dai dati finora registrati, il 50% dei procedimenti di conciliazione avviati dinanzi la Camera ha un valore medio della richiesta pari a circa 35.000 €. In tal caso il compenso del conciliatore è pari a circa 450 € per ciascuna parte (investitore e intermediario).

<sup>4</sup> [http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_it.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_it.pdf).

<sup>5</sup> DRAGHI M., *Considerazioni finali per l'anno 2009. Assemblea Ordinaria dei Partecipanti*, Roma, 31 maggio 2010.

<sup>6</sup> In senso analogo BIANCO M. – GIACMELLI S. – GIORGIANTONIO C. – PALUMBO G. – SZEGO B. – *La durata (eccessiva) dei procedimenti civili in Italia: offerta, domanda o rito?*, in *Rivista di politica economica*, settembre 2007.

classifica mondiale<sup>7</sup> dei processi civili in termini di tempi e costi (1.210 giorni per arrivare ad una sentenza di primo grado con un costo pari al 30% del valore della controversia).

Un sistema efficace di ADR (*Alternative Dispute Resolution*), termine con il quale sono definiti a livello internazionale i sistemi di risoluzione delle controversie di carattere “stragiudiziale”, avrebbe quale effetto positivo, oltre a quello deflattivo del contenzioso ordinario, anche quello di assicurare una rapida ed efficace soluzione alle vertenze originate dai consumatori, con riflessi positivi anche sulla fiducia nel sistema finanziario stesso.

Anche a livello europeo, lo “sviluppo di metodi alternativi per la risoluzione delle controversie” attraverso interventi del Parlamento Europeo e del Consiglio, così come stabilito nell’art. 81 del Trattato sul funzionamento dell’Unione Europea<sup>8</sup>, costituisce una delle misure atte al raggiungimento dell’obiettivo di rafforzare la tutela per il consumatore.

Il rafforzamento della fiducia dei consumatori ed il miglioramento della loro autonomia decisionale (attraverso la diffusione di appositi programmi di educazione finanziaria) sono annoverati anche tra gli obiettivi da raggiungere dal Libro Verde sui servizi finanziari al dettaglio nel mercato unico del 2007<sup>9</sup>.

In applicazione di quanto sopra, gli interventi normativi sul settore bancario-finanziario (direttiva sui servizi di pagamento, MiFid, ecc.) hanno realizzato un accrescimento della tutela del consumatore, anche attraverso la diffusione e l’utilizzo di sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

E’ inoltre da considerare quanto disposto dal Considerando 102 della proposta di revisione della Direttiva 2004/39/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (MiFid), il quale prevede che “Ai fini della protezione dei clienti e senza pregiudizio del loro diritto di adire le vie legali, è opportuno che gli Stati membri provvedano affinché organismi pubblici o privati siano istituiti ai fini della composizione extragiudiziale delle controversie a cooperare nella risoluzione delle vertenze transfrontaliere [...]”. Peraltro, a livello europeo sono varie le disposizioni che hanno imposto agli Stati membri l’istituzione di sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in date materie (Direttiva 2002/65/CE (sui servizi finanziari a distanza), Direttiva 2007/64/CE (sui servizi di pagamento), Direttiva 2008/48/CE (sui contratti di credito ai consumatori)).

Tali sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie sono stati oggetto di appositi studi da parte della Commissione Europea<sup>10</sup>, che ne hanno evidenziato ed enucleato alcune *best practices*.

In conclusione, l’introduzione di sistemi di ADR trova la sua ragion d’essere nella peculiarità delle esigenze di tutela dei fruitori dei servizi finanziari e dell’oggetto delle controversie, spesso caratterizzate dall’esiguità delle pretese e dalla difficoltà di ottenere un efficace e tempestivo rimedio giurisdizionale per i costi e i tempi lunghi della giustizia civile. Come sopra citato, anche l’azione di stimolo svolta dagli organi comunitari ha concorso alla introduzione ed alla diffusione di tali sistemi.

La costituzione di sistemi di ADR è parte integrante di un processo tendente a favorire il mantenimento di buone relazioni con la clientela.

---

<sup>7</sup> Classifica "Ease of doing business" per l'anno 2012.

<sup>8</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:115:0047:0199:it:PDF>.

<sup>9</sup> [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/com/2007/com2007\\_0226it01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/com/2007/com2007_0226it01.pdf).

<sup>10</sup> Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union. Final Report Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 16.10.2009, disponibile su: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf)



Oltre a ridurre i costi di accesso alla giustizia, detti sistemi presentano maggiore semplicità, garantiscono rapidità di soluzione dei conflitti e consentono di salvaguardare la continuità del rapporto tra cliente ed intermediario finanziario. Infatti, in tutti i Paesi in cui sono stati istituiti, il ricorso ai sistemi di ADR è in perenne crescita, è gratuito e i relativi procedimenti si concludono nell'arco di pochi mesi.

Le diverse esperienze nei maggiori paesi comunitari hanno mostrato che lo sviluppo dei sistemi di ADR contribuisce alla realizzazione delle finalità di vigilanza, in quanto:

- promuovono comportamenti corretti e trasparenti riducendo, nel breve termine, i rischi operativi, legali e reputazionali degli intermediari;
- favoriscono un rapporto corretto e trasparente con i clienti assicurando, nel lungo periodo, la stabilità degli intermediari e del sistema;
- arricchiscono il patrimonio informativo a disposizione delle autorità di settore e permettono di orientarne meglio l'azione in termini di tempestiva identificazione di situazioni di criticità e di adozione dei conseguenti interventi correttivi<sup>11</sup>.

In Europa, nei Paesi in cui le Autorità di vigilanza del settore bancario perseguono il fine della tutela del consumatore, i sistemi di ADR sono pubblici (Regno Unito e Spagna) o, pur se privati, sono comunque soggetti a forme di controllo da parte di autorità pubbliche (Francia). Anche in Germania, dove i sistemi di ADR si configurano come iniziative di autodisciplina degli intermediari, si assiste comunque a un progressivo intervento dell'autorità pubblica.

In tali sistemi, gli ADR hanno realizzato un grado di effettività delle decisioni molto alto (anche nei Paesi in cui la pronuncia non è vincolante) e gli intermediari si adeguano, di fatto, all'esito della pronuncia<sup>12</sup>.

Va inoltre evidenziato che le analisi effettuate<sup>13</sup> hanno riscontrato come il numero di decisioni favorevoli all'investitore si colloca intorno al 50% (ma calcolando anche le definizioni bonarie delle controversie in una fase precedente a quella della decisione la percentuale di casi in cui l'utente ha ottenuto soddisfazione è notevolmente più alta). Tale percentuale, tuttavia, diminuisce, anche sensibilmente, in alcuni sistemi nei quali gli ADR sono gestiti/controllati da soggetti privati (es. Germania), sollevando dubbi in merito alla loro effettiva imparzialità rispetto ai contraenti.

Alla luce di quanto sopra, l'introduzione e lo sviluppo anche in Italia di un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie nel settore finanziario, unitamente alla previsione di obbligatorietà della partecipazione allo stesso da parte degli intermediari ed alcune previsioni in merito agli "incentivi" a rispettare le decisioni dell'ADR<sup>14</sup>, secondo quanto sopra delineato, contribuirebbe a garantire l'effettività della tutela della clientela, attraverso il rispetto dei principi espressi dalla Raccomandazione 98/257/CE in tema di ADR<sup>15</sup> (principi di trasparenza,

---

<sup>11</sup> BOCCUZZI G., *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario: un'analisi comparata*, in *Quaderni di ricerca giuridica* – Banca d'Italia, settembre 2010.

<sup>12</sup> In Francia, nel 90% dei casi le banche si conformano alle raccomandazioni del mediatore, ed anche in Germania il tasso di adesione è elevato.

<sup>13</sup> BOCCUZZI G., *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario: un'analisi comparata*, in *Quaderni di ricerca giuridica* – Banca d'Italia, settembre 2010.

<sup>14</sup> Le *best practices* elaborate dalla Commissione europea suggeriscono l'emissione di decisioni giuridicamente vincolanti da parte dell'organo deputato per l'ADR e la pubblicazione dei nomi dei soggetti che non si sono adeguati alle decisioni.

<sup>15</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1998:115:0031:0034:IT:PDF>.

indipendenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà e rappresentanza), così come specificati dalle *best practices* derivanti dagli studi e dalle esperienze emergenti in ambito comunitario.

### **3.4 CENNI SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF) ISTITUITO DALLA BANCA D'ITALIA**

Un sistema di ADR è l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito dalla Banca d'Italia, operante dal 15 ottobre del 2009 e competente per le controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

L'istituzione dell'ABF trova la sua fonte normativa primaria nella c.d. Legge sul Risparmio (n. 262/2005), con la quale (art. 29) è stato introdotto nel TUB l'art. 128-*bis*<sup>16</sup>, inserito nel Titolo VI dedicato alla trasparenza delle condizioni contrattuali.

Nella predetta norma è prevista l'adesione obbligatoria di banche e intermediari finanziari all'ABF.

In proposito, si osserva che l'attività dell'ABF ha raggiunto risultati soddisfacenti<sup>17</sup> (al 31 dicembre 2010 sono state adottate 1.788 decisioni e nel 61% dei casi esse hanno avuto un esito favorevole per la clientela) garantendo imparzialità, rappresentatività dei soggetti interessati e, nondimeno, rapidità, economicità ed effettività della tutela della clientela, come prescritto dalla citata Legge sul Risparmio.

Non rientrano nell'ambito di competenza dell'ABF le controversie con banche e intermediari finanziari in tema di prestazione dei servizi di investimento e del servizio di gestione collettiva del risparmio, disciplinati nel TUF (art. 32-*ter*<sup>18</sup>) e nelle relative disposizioni di attuazione. Dal 21 marzo 2011 le controversie in questo settore, concernenti la violazione di regole di informazione, correttezza e trasparenza, possono essere portate di fronte alla Camera, il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito dalla Consob in attuazione delle previsioni della legge sul risparmio (ad oggi sistema a partecipazione volontaria).

Per un quadro più esaustivo sull'ABF si rinvia all'ALLEGATO A.1.

---

<sup>16</sup> "Risoluzione delle controversie.

*I soggetti di cui all'articolo 115 aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela. Con deliberazione del CICR, su proposta della Banca d'Italia, sono determinati i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati. Le procedure devono in ogni caso assicurare la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela.*

*Fermo restando quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 non pregiudicano per il cliente il ricorso a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento. La Banca d'Italia, quando riceve un reclamo da parte della clientela dei soggetti di cui al comma 1, indica al reclamante la possibilità di adire i sistemi previsti dal presente articolo".*

<sup>17</sup> Cfr. Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario – anno 2010.

<sup>18</sup> "Risoluzione stragiudiziale di controversie. Ai fini della risoluzione stragiudiziale di controversie sorte fra investitori e soggetti abilitati e relative alla prestazione di servizi e di attività di investimento e di servizi accessori e di gestione collettiva del risparmio, trovano applicazione le procedure di conciliazione e arbitrato definite ai sensi dell'articolo 27 della legge 28 dicembre 2005, n. 262. Fino all'istituzione di tali procedure, si applica l'articolo 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206".

#### **4. OPZIONI REGOLAMENTARI A SEGUITO DELLE OSSERVAZIONI PERVENUTE DAI PARTECIPANTI ALLA CONSULTAZIONE**

Alla luce delle osservazioni pervenute durante la fase di consultazione di seguito si sintetizzano alcune opzioni regolamentari:

##### **OPZIONE A – “INTERNALIZZAZIONE”**

Approvazione del testo del Regolamento posto in consultazione che prevede, fra l'altro, l'“internalizzazione” dei componenti della Camera, in linea con la posizione maturata dalla Consob *ante* consultazione.

Sul punto, tuttavia, rilievi sono stati posti dalle Associazioni degli intermediari, intermediari e attuali componenti della Camera, in merito al fatto che con l'internalizzazione dei componenti vedrebbero compressi i requisiti di indipendenza ed autonomia di giudizio della Camera rispetto alla Consob.

##### **Valutazione costi/benefici**

Tale soluzione a partecipazione volontaria conferma il rischio di scarsa partecipazione degli intermediari ai procedimenti di conciliazione nonché la presenza di elevate percentuali di conciliazioni concluse con esito negativo. Il tutto comporta un danno di immagine per l'Istituto con conseguenti ripercussioni sulla fiducia dei risparmiatori nell'operatività dell'Autorità di settore.

La partecipazione dei rappresentanti di categoria è prevista nel Comitato consultivo di cui all'art. 39 del Regolamento. Una maggiore e più incisiva partecipazione delle organizzazioni di categoria sembrerebbe maggiormente compatibile con l'introduzione di un “sistema” di risoluzione stragiudiziale delle controversie sul modello dell'ABF (vedasi opzione B sotto riportata).

La distinzione tra la funzione di vigilanza sui servizi di investimento e quella di amministrazione delle procedure di conciliazione e di arbitrato, è assicurata dalla previsione che stabilisce che i componenti della Camera non possano essere scelti tra dipendenti Consob assegnati ad attività di vigilanza sui medesimi servizi. L'imparzialità è inoltre garantita dall'art. 3, commi 3 e 4, del Regolamento.

La “neutralità” sotto il profilo economico della Camera è specificata dall'art. 3, comma 5, del Regolamento, il quale prevede l'assenza di alcuna indennità da riconoscere ai componenti della Camera.

##### **OPZIONE B – ISTITUZIONE DI UN ORGANISMO SUL MODELLO ABF**

Proposta al legislatore primario dell'introduzione anche nel TUF di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie a cui gli intermediari sono obbligati ad aderire, analogo a quello introdotto nell'intermediazione creditizia attraverso l'art. 128-*bis* del TUB, con la conseguente istituzione dell'arbitro bancario finanziario (ABF). Tale opzione, in linea con le modifiche già

attuata nel TUB, realizzerebbe un più coerente “riallineamento” con il TUF<sup>19</sup>. Detta soluzione, inoltre attenuerebbe l’inefficienza del sistema giudiziario<sup>20</sup> che rappresenta storicamente una delle principali barriere all’afflusso dei capitali dall’estero ed alla competitività del nostro sistema.

La proposta di modifica legislativa potrebbe coesistere con l’approvazione del Regolamento posto in consultazione scegliendo, nel breve termine e tenendo conto delle osservazioni e criticità rilevate in risposta alla consultazione, l’adozione di una delle seguenti ipotesi alternative:

- i) “internalizzazione della Camera” e approvazione delle modifiche regolamentari introdotte nel sistema della mediazione finalizzata alla conciliazione (vedi precedente opzione A);

ovvero

- ii) mantenimento dello *status quo* in termini di attuale composizione e compiti della Camera, con le modifiche regolamentari introdotte nel sistema della mediazione finalizzata alla conciliazione (vedi successiva opzione C).

### **Valutazione costi/benefici**

L’opportunità della costituzione di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie a cui gli intermediari siano obbligati ad aderire sarebbe coerente con quanto disposto dal Considerando 102 della proposta di revisione della Direttiva 2004/39/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (MiFid), il quale prevede che *“Ai fini della protezione dei clienti e senza pregiudizio del loro diritto di adire le vie legali, è opportuno che gli Stati membri provvedano affinché organismi pubblici o privati siano istituiti ai fini della composizione extragiudiziale delle controversie a cooperare nella risoluzione delle vertenze transfrontaliere [...]”*.

La natura di condizione di procedibilità rispetto al giudizio ordinario, l’obbligatorietà della partecipazione alla procedura da parte degli intermediari e la rappresentanza delle associazioni dei consumatori all’interno del nuovo sistema di risoluzione delle controversie influirebbe sulla fiducia dei risparmiatori nell’Autorità e sul miglioramento delle relazioni tra clienti e intermediari.

Tale soluzione presenterebbe costi di realizzazione tipici di una fase di *start-up* soprattutto connessi al potenziamento del personale che la Consob dovrebbe adibire alle attività di segreteria

---

<sup>19</sup> In merito all’esigenza di razionalizzazione normativa, nell’incontro annuale con il mercato finanziario - Discorso del Presidente Giuseppe Vegas (14 maggio 2012) è stata auspicato *“un intervento che richiede la revisione sia del Testo unico della finanza, sia del codice civile. Sono passati quasi quindici anni dall’entrata in vigore della legge-quadro di riferimento dei mercati finanziari e quasi dieci dall’ultima riforma organica del diritto societario. Nel frattempo è cambiato il mondo. Lo strumento migliore per svolgere tale opera con sufficiente profondità è quello di istituire una apposita commissione con il compito di operare una revisione sistematica del Testo unico della finanza e del codice civile per aggiornare, semplificare e razionalizzare l’intera materia del diritto delle società quotate”*.

<sup>20</sup> Sul tema, nell’incontro annuale con il mercato finanziario - Discorso del Presidente Giuseppe Vegas (14 maggio 2012) è stato evidenziato come misure del genere possano migliorare *“l’efficienza della giustizia e della pubblica amministrazione e il livello atteso di rispetto delle regole”*. In particolare, l’istituzione di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie sul modello dell’ABF appare coerente con l’esperienza delle sezioni specializzate del Tribunale di Milano in materia di impresa, con competenza su rapporti societari e *class action*. Sul punto nella sopra menzionato discorso è stato citato quale esempio il Tribunale di Milano, *“che tratta il numero più elevato di cause di questo tipo in Europa e che registra una durata dei procedimenti largamente inferiore alla media nazionale, dimostra che questa è la strada da percorrere”* contribuendo a migliorare la qualità ed accelerare i tempi della risposta giudiziaria.

tecnica del costituendo Organismo (si fa presente che attualmente il personale messo a disposizione dell'ABF da parte della Banca d'Italia è di 37 addetti distribuiti su 3 collegi).

Tuttavia i suddetti costi sarebbero bilanciati:

- dai benefici in termini di tutela che il sistema assicurerebbe ai c.d. contraenti deboli (investitori) con ripercussioni positive sulla fiducia nel sistema finanziario;
- dall'utilizzo dell'esperienza e delle professionalità maturate dalla Segreteria della Camera;
- dal poter usufruire delle attuali infrastrutture informatiche per la ricezione/gestione delle istanze degli investitori già in uso presso l'attuale Camera;
- dalla possibilità di istituire un unico collegio su Roma, considerato l'utilizzo del canale telematico per la ricezione delle istanze da parte del costituendo Organismo (differentemente dal formato cartaceo utilizzato dall'ABF di Banca d'Italia).

### **OPZIONE C – MANTENIMENTO *STATUS QUO***

Approvazione del testo del Regolamento posto in consultazione in assenza delle modifiche proposte in tema di composizione, funzioni e compiti della Camera, tenuto conto della contrarietà delle indicazioni emerse nella fase di consultazione in merito all'ipotesi dell'“internalizzazione” dei componenti della Camera.

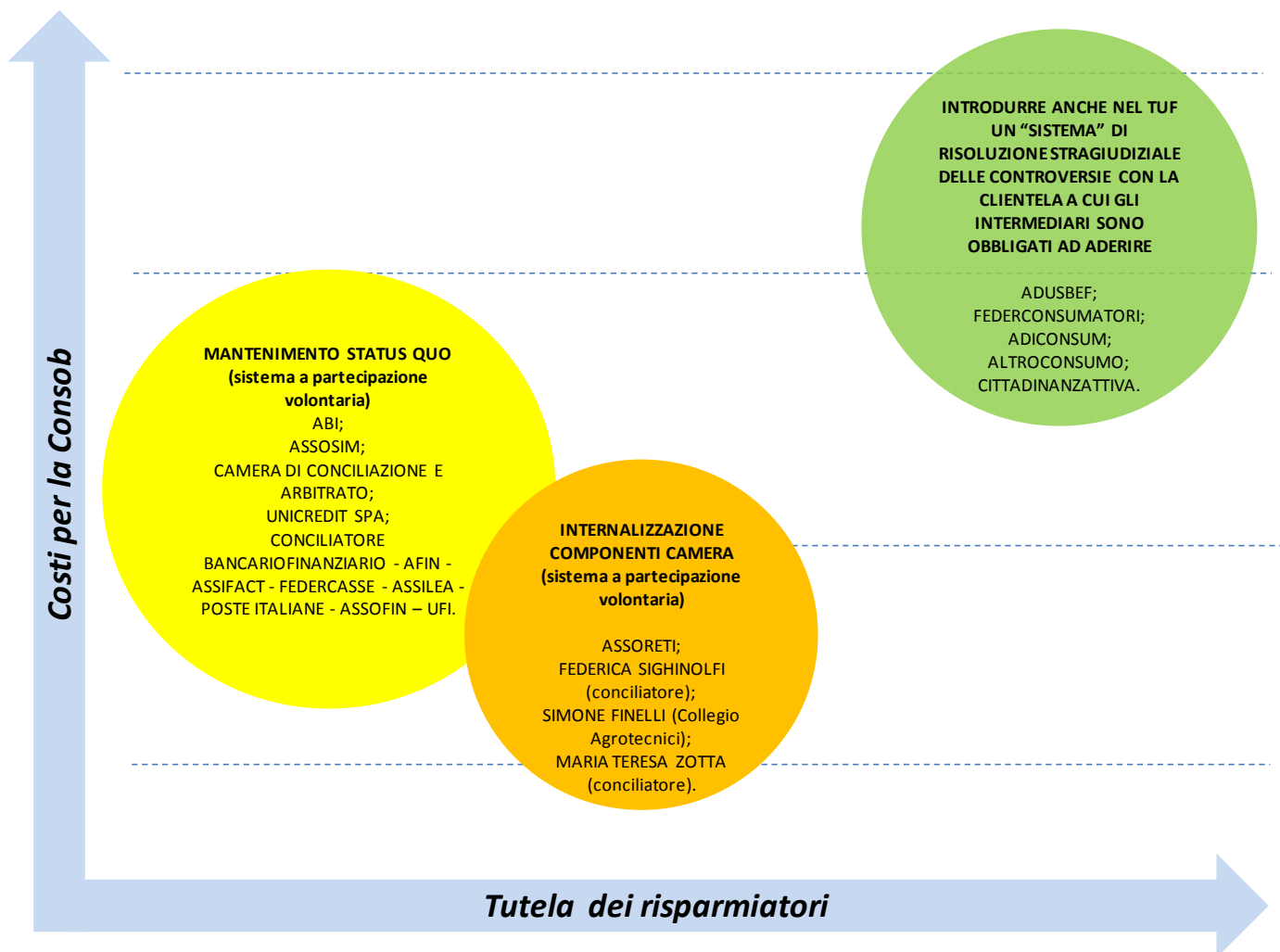
#### **Valutazione costi/benefici**

La soluzione di mantenere in capo all'Autorità di settore strumenti non coercitivi, ma a partecipazione volontaria - caratteristica quest'ultima del generale sistema della mediazione finalizzata alla conciliazione che fa capo al Ministero della Giustizia - pone delle criticità anche con riferimento agli obiettivi di vigilanza previsti dal TUF e impatta negativamente sull'immagine dell'Istituto su cui ricadono gli effetti negativi delle mancate adesioni da parte degli intermediari nonché delle conciliazioni concluse con esito negativo.

I dati sull'operatività della Camera con riguardo in particolare all'elevata mancata adesione da parte degli intermediari (42% di mancate adesioni) e le osservazioni pervenute durante la consultazione da parte delle associazioni di categoria dei consumatori evidenziano una scarsa efficacia dello strumento ai fini di una effettiva tutela delle istanze dei risparmiatori.

Tale soluzione a partecipazione volontaria conferma il rischio di scarsa partecipazione degli intermediari ai procedimenti di conciliazione nonché la presenza di elevate percentuali di conciliazioni concluse con esito negativo con onere al pagamento delle spese di conciliazione a carico del risparmiatore. Il tutto comporta un danno di immagine per l'Istituto con conseguenti ripercussioni sulla fiducia dei risparmiatori nell'operatività dell'Autorità di settore.

Di seguito si riporta un grafico di sintesi evidenziante le implicazioni in termini di costi e benefici per gli investitori.



\*

\* \*

#### OPZIONE CHE APPARE PREFERIBILE

Alla luce delle sopra esposte considerazioni e degli esiti della consultazione, la soluzione che risulta più efficiente in termini di costi/benefici e che garantisce una maggiore tutela degli investitori, una maggiore efficacia nei confronti degli intermediari nonché soddisfa le istanze di tutte le Associazioni dei consumatori partecipanti alla consultazione, è la proposta di inserire nel TUF - nel medio periodo - un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie ad adesione obbligatoria sul modello dell'ABF (previsto dall'art. 128-bis del TUB).

In virtù dei previsti tempi di realizzazione che, *inter alia*, richiederanno l'intervento del legislatore primario, nel breve termine appare coerente procedere all'“internalizzazione della Camera”, la quale potrebbe avere maggiori poteri in termini di *moral suasion* presso gli intermediari ed essere strumentale alla formazione e all'accrescimento delle competenze del personale da destinarsi successivamente presso l'istituendo Organismo.

**L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF) ISTITUITO DALLA BANCA D'ITALIA - "SISTEMA" DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE CON LA CLIENTELA A CUI GLI INTERMEDIARI SONO OBBLIGATI AD ADERIRE<sup>21</sup>**

**Inquadramento generale**

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) – operante dal 15 ottobre del 2009 – rientra nella categoria dei sistemi ADR. Esso fornisce ai clienti che non abbiano trovato soddisfazione alle proprie richieste, attraverso il rapporto diretto con gli uffici reclami delle banche e delle società finanziarie, un modo semplice, rapido ed economico per risolvere la controversia in atto.

I sistemi ADR offrono, in via generale, una valida alternativa alla giustizia ordinaria e costituiscono un mezzo per tutelare e ristabilire la fiducia tra imprese e clienti. L'ABF è uno strumento di tutela specifico del settore bancario e finanziario, nuovo nel panorama italiano degli ADR. La sua fisionomia e la sua funzione sono diverse da quelle di altri sistemi già operanti, quali l'Ombudsman-Giurì Bancario (oggi Conciliatore BancarioFinanziario) e dei sistemi disciplinati dal decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 sulla mediazione in materia civile e commerciale.

L'istituzione dell'ABF trova la sua fonte normativa primaria nella legge n. 262 del 2005 per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari, con la quale (art. 29) è stato introdotto nel TUB l'art. 128-bis, inserito nel Titolo VI dedicato alla trasparenza delle condizioni contrattuali.

Nella predetta norma è prevista l'adesione obbligatoria di banche e intermediari finanziari ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela.

L'introduzione del principio dell'adesione obbligatoria di banche e intermediari finanziari al sistema di risoluzione alternativa delle vertenze di cui all'art. 128-bis TUB trova verosimile fondamento nell'esigenza, fortemente sentita dal legislatore, di istituire una nuova forma di tutela legale per la clientela e in particolar modo per i consumatori, offrendo la possibilità di risolvere in modo sostanzialmente gratuito conflitti di entità economica contenuta, che altrimenti rischierebbero di restare irrisolti considerati i costi ragguardevoli di un contenzioso ordinario (pari a circa il 30% del valore della controversia). Una seconda finalità si può individuare nell'interesse comune al miglioramento delle relazioni tra clienti e intermediari, dal momento che il sistema di risoluzione alternativa delle controversie consente di dare rapida soluzione a vertenze di rilievo economico non particolarmente significativo, senza alterare necessariamente il rapporto con i risparmiatori.

In proposito, appare decisiva l'impostazione data al "sistema" dall'art. 128-bis TUB, che prevede l'adesione obbligatoria da parte degli intermediari, mentre non è previsto un dovere analogo nei confronti dei clienti. Si osserva poi che l'attività dell'ABF ha raggiunto risultati soddisfacenti<sup>22</sup> (al 31 dicembre 2010 sono state adottate 1.788 decisioni e nel 61% dei casi esse hanno avuto un esito favorevole per la clientela) garantendo imparzialità, rappresentatività dei soggetti interessati e,

---

<sup>21</sup> Per maggiori informazioni sulla regolamentazione ed operatività dell'ABF si rimanda a <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/>.

<sup>22</sup> Cfr. Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario – anno 2010.

nondimeno, rapidità, economicità ed effettività della tutela della clientela, come prescritto dalla c.d. Legge sul Risparmio (n. 262/2005). Dalla prima Relazione sull'attività si evincono altresì risultati positivi in termini di cessata materia del contendere prima della decisione e di adempimento da parte degli intermediari in caso di accoglimento del ricorso del cliente.

## **Competenze**

L'ABF può decidere sulle controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari; possono essere sottoposte tutte le controversie riguardanti l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se il ricorrente chiede una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella competenza dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

Le operazioni o i comportamenti contestati devono essere successivi al 1° gennaio 2007.

Non rientrano nell'ambito di competenza dell'ABF le controversie con banche e intermediari finanziari in tema di prestazione dei servizi di investimento e del servizio di gestione collettiva del risparmio, disciplinati nel TUF e nelle relative disposizioni di attuazione. Dal 21 marzo 2011 le controversie in questo settore, concernenti la violazione di regole di informazione, correttezza e trasparenza, possono essere portate di fronte alla Camera, il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito dalla Consob in attuazione delle previsioni della legge sul risparmio.

## **Presupposti ed accesso al sistema**

Il cliente può accedere al sistema ABF anche senza avvalersi di un avvocato. Per rivolgersi all'ABF è necessario avere presentato un reclamo in forma scritta all'intermediario. In caso di mancata risposta o se la risposta ricevuta è ritenuta insoddisfacente, il cliente può presentare ricorso all'ABF. L'oggetto del reclamo deve coincidere con la questione prospettata all'ABF. Il ricorso non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo.

La procedura davanti all'ABF prende avvio con la presentazione del ricorso: il cliente deve compilare un modulo nel quale esporre i termini della questione insorta e la sua richiesta, fornire le informazioni utili e allegare gli eventuali documenti necessari alla decisione. Dalla ricezione del ricorso da parte dell'intermediario decorrono i termini per la presentazione delle controdeduzioni da parte dell'intermediario stesso.

## **Costi**

Al cliente è richiesto un contributo alle spese della procedura di 20 euro, che deve essere versato prima di presentare il ricorso ed è restituito dall'intermediario se la decisione dell'Arbitro è favorevole al cliente.

In tal caso l'intermediario deve anche versare al sistema un contributo alle spese della procedura di 200 euro: il mancato versamento è considerato inadempimento alla decisione dell'ABF.

È altresì previsto che gli intermediari versino all'organismo associativo riconosciuto dalla Banca d'Italia un contributo annuale parametrato all'importo complessivo dei compensi dovuti ai membri dei Collegi che rappresentano l'industria bancaria e finanziaria. Il mancato versamento di questo



contributo costituisce “mancata cooperazione” al funzionamento della procedura da parte dell’intermediario.

### **Istruttoria del ricorso**

Dopo la presentazione, il ricorso è assegnato alla Segreteria tecnica del Collegio competente per territorio (sono attive strutture dedicate della Banca d’Italia che operano presso le sedi di Milano, Roma e Napoli).

Dalla data della ricezione della comunicazione del cliente relativa alla presentazione del ricorso, l’intermediario ha a disposizione 30 giorni per trasmettere le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria per decidere il ricorso, direttamente alla Segreteria tecnica ovvero all’organismo rappresentativo della categoria degli intermediari riconosciuto dalla Banca d’Italia (il Conciliatore BancarioFinanziario); quest’ultimo ha poi altri 15 giorni per inoltrare la documentazione alla Segreteria competente.

Entro 60 giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni dell’intermediario (oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle) il collegio si riunisce e decide sul ricorso.

Alle parti può essere chiesto di fornire ulteriori elementi informativi o documenti, a integrazione di quelli forniti in sede di ricorso e di controdeduzioni: ciò può determinare una sospensione della procedura per un massimo di 60 giorni.

La Segreteria tecnica predispose per i componenti del Collegio una relazione che analizza la questione esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti e illustra i profili di diritto senza esprimere alcun parere. Non è prevista la possibilità di disporre consulenze tecniche d’ufficio né audizioni delle parti.

La Segreteria tecnica comunica alle parti la decisione entro 30 giorni dalla pronuncia del Collegio.

L’intermediario ha l’onere di collaborare attivamente all’espletamento della procedura, inviando nei termini previsti i documenti necessari per l’esame del ricorso e per la sua decisione (controdeduzioni ed eventuali integrazioni richieste nel corso della fase istruttoria).

Al fine di disincentivare atteggiamenti non collaborativi da parte degli intermediari è previsto che il Collegio valuti eventuali comportamenti omissivi o dilatori e, laddove la condotta dell’intermediario abbia pregiudicato il buon esito della procedura, disponga la pubblicazione della notizia della “mancata cooperazione” con le modalità stabilite dalle disposizioni.

### **Decisione del ricorso**

Il Collegio può respingere il ricorso del cliente per difetto di competenza, per motivi procedurali o perché, avendo analizzato nel merito la questione, non ritiene fondate o adeguatamente provate le ragioni rappresentate dal cliente ovvero non individua una violazione imputabile all’intermediario.

Il “rigetto” del ricorso non ha altri effetti negativi né ha implicazioni pregiudizievoli per il singolo cliente-ricorrente.

Se ritiene che il ricorrente abbia ragione, anche solo in parte, il Collegio, secondo i casi, afferma il diritto del cliente ovvero richiede all’intermediario un adempimento o il pagamento di una

somma di denaro in suo favore e fissa un termine entro il quale l'intermediario è chiamato a dare esecuzione alla decisione (in mancanza di tale determinazione il termine per l'adempimento è 30 giorni).

Le decisioni assunte dai Collegi dell'ABF sono pubbliche. Sul sito web dell'ABF è presente un archivio elettronico che consente la consultazione e la diffusione degli orientamenti seguiti dall'organo decidente.

### **Adempimento della decisione**

La pronuncia dell'ABF non ha l'effetto tipico di una sentenza: infatti non incide sulle situazioni giuridiche delle parti e non ha valore vincolante di per sé. Tuttavia il corretto adempimento dell'intermediario a quanto disposto nella pronuncia è oggetto di specifica verifica e valutazione da parte dell'ABF.

L'intermediario ha un forte incentivo a rispettare spontaneamente la pronuncia dell'Arbitro perché un suo eventuale inadempimento è reso pubblico (attraverso i siti web dell'ABF e della Banca d'Italia nonché due quotidiani ad ampia diffusione nazionale) con una forte efficacia di sanzione reputazionale.

### **Collegi dell'ABF**

Ciascun Collegio è composto da cinque membri effettivi e da altrettanti supplenti. Si tratta di "tecnici" esperti in materia bancaria e finanziaria che possiedono specifici requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza indicati nelle disposizioni sull'ABF.

Tre dei cinque membri (tra cui il Presidente) sono scelti dalla Banca d'Italia, uno è designato dalle associazioni rappresentative dei clienti e uno è designato dagli organismi rappresentativi degli intermediari. Questa composizione assicura rappresentanza ai soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti: l'industria bancaria e finanziaria da un lato, i clienti dall'altro.

Tutti i componenti dell'organo decidente devono possedere specifici requisiti di indipendenza; in particolare, non possono essere nominati coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro – subordinato o autonomo nella forma della collaborazione coordinata e continuativa – presso gli intermediari o le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti.

### **Il ruolo della Banca d'Italia**

Il ruolo attribuito alla Banca d'Italia mira ad assicurare il pieno conseguimento degli obiettivi stabiliti dalla legge: l'imparzialità della decisione, la rapidità e l'economicità della soluzione della controversia, l'effettività della tutela per i clienti.

La Banca d'Italia svolge l'attività di segreteria tecnica per i Collegi nel rispetto assoluto della loro autonomia e della distinzione tra attività istruttoria e attività decisoria. Per l'attività di segreteria tecnica, il personale della Banca d'Italia assegnato - complessivamente 37 addetti<sup>23</sup> - è stato selezionato in base al possesso di specifici requisiti professionali.

---

<sup>23</sup> Dato al 10 maggio 2011.

Le unità organizzative individuate, i cui titolari sono dotati di autonomi poteri di firma, sono distinte da quelle che esercitano l'attività di vigilanza sugli intermediari. La scelta di articolare l'organo decidente dell'ABF in tre Collegi distinti su base territoriale ha reso opportuna l'istituzione di una struttura centrale di coordinamento, che cura il collegamento tra le tre Segreterie tecniche e fornisce alle stesse assistenza sul piano tecnico-operativo, assicurando altresì l'informativa al pubblico sull'attività dell'organo decidente (curando in particolare l'archivio pubblico delle decisioni e la predisposizione e la pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta).