

Sviluppi della disciplina dell'Arbitro bancario finanziario

Abstract

In questo Note e studi sono descritte le modifiche introdotte alla disciplina dell'Arbitro bancario finanziario per allineare le regole alla direttiva sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie con i consumatori 2013/11/UE (direttiva ADR) e per aggiornare le procedure e l'organizzazione dell'Arbitro al fine di accrescere l'efficienza del sistema.

Le principali novità sono l'innalzamento del limite di valore delle controversie che possono essere sottoposte all'Arbitro, l'introduzione di misure per una soluzione più rapida dei ricorsi su fattispecie ricorrenti, l'introduzione di un contraddittorio mediante la presentazione di repliche e controrepliche, il rafforzamento del ruolo del Collegio di coordinamento e l'istituzione della Conferenza dei Collegi come sede di confronto informale e raccordo informativo tra i collegi. Alla luce del requisito dell'efficienza contenuto nella direttiva ADR, sono stati inoltre rivisti i tempi della procedura e sono stati scanditi più nettamente i diversi momenti della stessa.

Indice

Introduzione	p. 4
1. Adeguamento alla disciplina ADR	p. 6
2. Ambito di applicazione oggettivo	p. 8
3. Derghe alla competenza territoriale	p. 9
4. Composizione e poteri dei Collegi	p.10
4.1 Nuovi poteri del Presidente del Collegio	p.10
4.2 Vicepresidenti	p.10
4.3 Rinnovo nella carica	p.11
4.4 Requisiti dei componenti dei Collegi	p.11
4.5 Compensi dei componenti dei Collegi e contributo alle spese della procedura	p.12
4.6 Rafforzamento del ruolo del Collegio di coordinamento	p.13
4.7 Conferenza dei collegi	p.14
5. Procedimento: nuovi termini e contraddittorio delle parti	p.15
5.1 Svolgimento della procedura	p.16
5.2 Nuovi strumenti per una definizione rapida della controversia	p.17
5.3 Termine per l'esito della controversia	p.18
5.4 Tentativo di conciliazione o di mediazione	p.19
5.5 Sottoposizione del ricorso all'autorità giudiziaria o a giudizio arbitrale	p.19
5.6 Decisione sul ricorso	p.19
6. Pubblicità dell'inadempimento	p.20
7. Correzione della decisione	p.22

Introduzione

La disciplina dell'Arbitro bancario finanziario è stata oggetto di importanti modifiche che sono divenute operative dal 1° ottobre 2020. In particolare, con decreto del Comitato interministeriale per il credito ed il risparmio n. 127/2020 è stata modificata la delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008, che definisce le regole fondamentali dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari¹. Con il provvedimento della Banca d'Italia del 12 agosto 2020 sono state emanate le nuove disposizioni applicative che sostituiscono quelle del 18 giugno 2009².

Le modifiche introdotte alla disciplina dell'ABF sono dirette a garantirne la conformità con le disposizioni contenute nella direttiva sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie con i consumatori 2013/11/UE (direttiva ADR) e nel decreto legislativo di recepimento n. 130/2015³, nonché ad aggiornare la procedura e l'organizzazione dell'Arbitro per migliorare l'efficienza del sistema. Le modifiche sono volte in particolare a ridurre i tempi di risposta alla clientela, a garantire l'uniformità degli orientamenti e ad accrescere la funzionalità dei Collegi e delle strutture tecniche che ne supportano il lavoro. Rispetto alla disciplina precedente improntata a un'elevata elasticità e flessibilità, il procedimento dell'ABF è ora più strutturato.

L'Arbitro Bancario Finanziario è stato istituito nel 2009 in attuazione dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario (TUB), che prevede l'obbligo, per le banche e gli intermediari finanziari tenuti ad applicare le disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela che assicurino "la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela".

Obiettivo della disciplina è permettere ai clienti delle banche e degli intermediari finanziari di ottenere in modo semplice, rapido e poco costoso, una decisione imparziale su reclami che non abbiano trovato soluzione nell'interlocuzione diretta con l'intermediario. Il numero delle decisioni è aumentato significativamente negli ultimi

¹ Comitato interministeriale per il credito ed il risparmio, decreto n. 127 del 10 luglio 2020 "Modifica della delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 – Risoluzione stragiudiziale delle controversie", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 181 del 20 luglio 2020.

² Banca d'Italia, Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, 12 agosto 2020. Le previgenti disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 erano state da ultimo modificate a novembre 2016. La proposta di modifica delle disposizioni che disciplinano l'ABF è stata sottoposta dalla Banca d'Italia a consultazione pubblica il 18 dicembre 2018. Cfr. <https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/consultazioni/2018/modif-disp-abf/index.html>

³ Cfr. Note e studi Assonime n. 3/2018.

anni (oltre novemila decisioni all'anno nel biennio 2016-2017, intorno a 13 000 all'anno nel biennio 2018-2019 e oltre 15 000 decisioni nel 2020). Lo strumento è risultato complessivamente un ausilio efficace alla gestione del contenzioso.

Il sistema dell'Arbitro bancario finanziario ha alcune caratteristiche fondamentali: gli intermediari sono obbligati ad aderire al sistema⁴; la composizione dell'organo decidente varia in funzione delle tipologie di intermediari e clienti coinvolti nella controversia; il procedimento, pur senza pregiudicare la facoltà per le parti in ogni momento di ricorrere all'autorità giudiziaria, si conclude con una decisione vincolante, anche se non costituisce titolo esecutivo; la decisione è presa da un organo collegiale, che giudica secondo diritto e sulla base della domanda contenuta nel ricorso e dei documenti presentati dalle parti⁵. Il procedimento è di natura esclusivamente documentale, caratteristica funzionale all'esigenza di semplificazione e snellezza della procedura che consente di pervenire a una decisione in tempi contenuti.

L'esperimento della procedura davanti all'ABF costituisce, in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione, condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa a contratti bancari e finanziari⁶.

Nel 2016 la disciplina dell'ABF ha subito importanti modifiche con l'ampliamento del numero dei collegi dagli originari tre (Milano, Napoli e Roma) a sette, mediante l'aggiunta dei Collegi di Bari, Bologna, Palermo e Torino. Sono state di conseguenza riviste anche le disposizioni sulla composizione del Collegio di Coordinamento per consentire che in esso fossero rappresentati tutti i Collegi.

Dal 5 febbraio 2018 è attivo il Portale telematico dell'ABF per la presentazione dei ricorsi, che consente la trasmissione e la gestione dei ricorsi interamente online. Attraverso il portale il cliente, una volta presentato il ricorso, può interagire con l'ABF, verificare lo stato del ricorso e ricevere le controdeduzioni e la decisione del Collegio.

A partire dal 1° ottobre 2020 trovano applicazione anche le modifiche alle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" aventi ad oggetto i tempi massimi di risposta da parte degli intermediari ai reclami della clientela. L'applicazione di queste modifiche, adottate con provvedimento della Banca d'Italia del 19 marzo 2019, era stata differita

⁴ L'adesione all'ABF costituisce una condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria e per la prestazione dei servizi di pagamento.

⁵ Per un'illustrazione della disciplina istitutiva dell'Arbitro bancario finanziario si rinvia alla circolare Assonime n. 48/2009.

⁶ Ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (e ai sensi del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50).

per finalità di coordinamento con le nuove disposizioni della Banca d'Italia e del CICR in materia di ABF.

Nella presente circolare sono illustrate esclusivamente le modifiche operative dal 1° ottobre 2020 alle disposizioni vigenti in materia di ABF, tralasciando le disposizioni invariate nei contenuti, ma che hanno subito modifiche formali per ragioni di coordinamento.

1. Adeguamento alla disciplina ADR

Il sistema della risoluzione stragiudiziale delle controversie di consumo è stato profondamente riorganizzato a livello europeo nel 2013 con due interventi normativi: la direttiva 2013/11/UE (direttiva sull'ADR per i consumatori), che ha fissato regole comuni per assicurare che i consumatori nel mercato interno dispongano di strumenti semplici ed efficaci per la risoluzione stragiudiziale delle controversie nei rapporti contrattuali con i professionisti, e il regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio (regolamento ODR), che ha creato una piattaforma web per la risoluzione online delle controversie transfrontaliere dei consumatori relative a contratti stipulati online.

Per quanto riguarda i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 128-bis del TUB, l'articolo 141-octies del Codice del consumo, introdotto dal decreto legislativo n. 130/2015 di recepimento della direttiva ADR, ha designato la Banca d'Italia come Autorità nazionale competente sull'ABF. In tale ruolo, la Banca d'Italia deve verificare periodicamente il rispetto da parte dell'ABF dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità e tendenziale non onerosità per il consumatore previsti dalla normativa.

Il regolamento ODR è invece direttamente applicabile, in virtù della sua natura giuridica, e ha richiesto solo alcune disposizioni di coordinamento. Nelle disposizioni della Banca d'Italia che disciplinano l'ABF, il nuovo paragrafo 2 della sezione VII è dedicato alla risoluzione delle controversie online tramite la piattaforma ODR, ai sensi del regolamento europeo n. 524/2013. In caso di controversie che riguardino un intermediario estero insediato nel territorio dell'Unione europea derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, il cliente consumatore italiano può presentare ricorso tramite la piattaforma ODR. Il cliente è invitato a contattare la segreteria tecnica che fornisce informazioni sul

funzionamento della piattaforma e presta assistenza nella predisposizione del ricorso tramite la piattaforma stessa⁷.

Le nuove disposizioni della Banca d'Italia richiamano tra le fonti normative, oltre alla direttiva 2013/11/UE e al regolamento UE n. 524/2013, anche il regolamento di esecuzione (UE) n. 1051/2015 della Commissione del 10 luglio 2015 sulle modalità per l'esercizio delle funzioni della piattaforma ODR, le caratteristiche del modulo di reclamo elettronico e le modalità di cooperazione tra i punti di contatto nazionali.

Alcune modifiche riguardano le definizioni (sezione I, paragrafo 3). Sono state aggiunte le definizioni di “consumatore” (qualsiasi persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta) e di “controversia transfrontaliera” (controversia sottoposta all'ABF che riguarda un cliente domiciliato in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario).

Con riguardo agli “intermediari” viene precisato che la qualifica di intermediario deve sussistere al momento della ricezione del ricorso all'ABF. Il ricorso non è pertanto possibile nei confronti degli intermediari dalla data di efficacia del provvedimento che ne dispone la revoca o la decadenza dall'autorizzazione all'attività bancaria. Inoltre, il ricorso all'ABF non può essere esperito o proseguito nei confronti di intermediari sottoposti a liquidazione coatta amministrativa o nei confronti di *legal entities* sottoposte a liquidazione a seguito di una procedura di risoluzione.

L'adeguamento alla direttiva ADR e alle disposizioni del decreto legislativo di recepimento ha richiesto l'aggiustamento della scansione temporale della procedura davanti all'ABF. Particolare importanza riveste infatti nella direttiva il requisito dell'efficienza che si concretizza in un obbligo di durata massima della procedura. La direttiva e il decreto legislativo prevedono un massimo di 90 giorni per il completamento del fascicolo del ricorso e, a decorrere da questo momento, ulteriori 90 giorni (prorogabili di ulteriori 90 giorni in caso di complessità del caso) per la decisione (cfr. il successivo paragrafo 5).

⁷ Sul recepimento della direttiva ADR e sul funzionamento della piattaforma ODR cfr. Note e studi Assonime 3/2018.

2. Ambito di applicazione oggettivo

Aumento della competenza per valore

L'ambito di applicazione oggettivo della disciplina dell'ABF è stato esteso attraverso l'aumento della competenza per valore dell'Arbitro. All'ABF possono essere ora sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari che abbiano ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono⁸. Qualora la richiesta del ricorrente abbia ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia può essere sottoposta al sistema di risoluzione stragiudiziale a condizione che l'importo richiesto non sia superiore al limite ora individuato in 200 000 euro, raddoppiando l'importo rispetto al testo previgente.

Questo innalzamento del limite di valore amplia la tutela offerta dall'Arbitro nei confronti di tutti i clienti, sia consumatori che non consumatori, consentendo di ricorrere all'ABF per importi superiori a quelli previsti in precedenza⁹.

Rideterminazione della competenza temporale dell'ABF

Le nuove disposizioni prevedono che non possano essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente la data di proposizione del ricorso¹⁰. Per l'entrata a regime del nuovo limite di competenza temporale è previsto un periodo transitorio di due anni, per cui esso si applicherà a partire dal 1° ottobre 2022. Fino ad allora potranno continuare a essere sottoposte all'ABF le controversie relative a operazioni o comportamenti non anteriori al 1° gennaio 2009 (limite temporale finora vigente).

All'ABF non possono essere sottoposti ricorsi su questioni oggetto di controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria o rimesse a una decisione arbitrale o per le quali è pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione. Le nuove disposizioni modificano i termini di ricorso all'ABF in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa, chiarendo che il ricorso può essere proposto entro dodici mesi dal fallimento della procedura conciliativa, indipendentemente dalla data di presentazione del reclamo.

⁸ Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari, alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari.

⁹ Cfr. la Tavola di resoconto alla consultazione.

¹⁰ Il periodo di competenza temporale di sei anni è analogo a quanto previsto per gli organismi ADR in altri ordinamenti, come Spagna e Regno Unito (cfr. resoconto della consultazione).

Viene inoltre precisato che gli effetti della ricezione del ricorso sulla prescrizione e sulla decadenza sono regolati dalle norme di legge in materia.

3. Deroche alla competenza territoriale

Come accennato, la competenza territoriale dell'Arbitro è stata modificata nel 2016 mediante l'introduzione di quattro nuovi collegi (Bari, Bologna, Palermo, Torino), in aggiunta ai tre iniziali (Milano, Napoli, Roma).

Le nuove disposizioni in vigore dal 1° ottobre 2020 prevedono che, per esigenze temporanee legate al flusso dei ricorsi e alla funzionalità del sistema, la Banca d'Italia possa derogare alla competenza territoriale, previo accordo con i Presidenti dei collegi e comunque per periodi non superiori a diciotto mesi, disponendo l'accentramento presso uno o più collegi della trattazione dei ricorsi che abbiano ad oggetto materie omogenee sulle quali vi siano orientamenti consolidati (Sezione III, paragrafo 1).

La sussistenza di orientamenti consolidati intende sfruttare le economie di scala connesse alla trattazione accentrata di ricorsi omogenei per materia. Nel resoconto della consultazione viene sottolineato che la previsione di una possibile deroga temporanea alla competenza territoriale consente una più razionale distribuzione dei carichi di lavoro tra i vari Collegi e, di conseguenza, una maggiore efficienza dell'ABF, soprattutto in funzione di smaltimento dell'arretrato.

Nel provvedimento che dispone la trattazione accentrata dei ricorsi devono essere specificamente determinate le materie in relazione alle quali opera l'accentramento e devono essere indicati i termini iniziali e finali entro i quali i ricorsi sono assegnati ai Collegi individuati per la trattazione, nonché alle rispettive segreterie tecniche per l'attività di supporto e di interlocuzione con le parti.

Le modalità di presentazione dei ricorsi soggetti ad accentramento rimangono le stesse degli altri ricorsi, per cui il cliente deve continuare a fare riferimento al Collegio che è ordinariamente competente per territorio. Il provvedimento che dispone la trattazione accentrata viene pubblicato sul sito internet dell'ABF almeno quindici giorni prima della data prevista per l'accentramento dei ricorsi.

4. Composizione e poteri dei Collegi

La Sezione III delle Disposizioni della Banca d'Italia, relativa all'organo decidente, è stata ampiamente modificata. Le modifiche più rilevanti riguardano i poteri del Presidente del Collegio, il Collegio di coordinamento e l'istituzione della Conferenza dei Collegi.

Come è noto, ciascun Collegio dell'organo decidente è costituito da cinque membri: il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia, un membro designato dalle associazioni degli intermediari e un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti.

4.1 Nuovi poteri del Presidente del Collegio

Le nuove disposizioni ampliano i poteri del Presidente del Collegio, che coordina e regola l'attività del Collegio.

La novità principale è l'introduzione della facoltà del Presidente di decidere con provvedimento monocratico sull'adozione di una soluzione più rapida della controversia, anche mediante l'accoglimento del ricorso o la formulazione di una proposta di soluzione anticipata della lite, in relazione a ricorsi su fattispecie ricorrenti (Sezione VI, paragrafo 2 delle Disposizioni, su cui v. il successivo paragrafo 5.2).

Al Presidente del Collegio è affidato inoltre il compito di segnalare alla Banca d'Italia ogni circostanza in grado di compromettere la funzionalità dell'attività del Collegio, come la presenza di impegni e incarichi che, per numero o gravosità, possano impedire al componente del Collegio una partecipazione attiva alle riunioni o l'efficace esercizio degli altri compiti connessi alla carica (Sezione III, paragrafo 2).

Il Presidente ha infine la facoltà di richiamare per iscritto i componenti in caso di disfunzioni nello svolgimento dell'attività, relative, tra l'altro, alla qualità delle decisioni e/o al rispetto dei termini.

4.2 Vicepresidenti

È stata istituita la carica di Vicepresidente riconoscendola ai membri effettivi nominati dalla Banca d'Italia, che assumono rispettivamente il titolo di Primo e Secondo Vicepresidente in base all'anzianità per permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica. I vicepresidenti hanno non solo il compito di fare le veci del Presidente in caso di sua assenza, impedimento o astensione, ma

anche quello di presiedere, su indicazione del Presidente, riunioni supplementari, anche per esigenze di funzionalità del sistema.

4.3 Rinnovo nella carica

Le nuove disposizioni aumentano il numero dei possibili rinnovi consecutivi del mandato prevedendo, oltre alla possibilità già esistente di un rinnovo nella stessa carica originariamente ricoperta, la possibilità di effettuare un ulteriore mandato, rinnovabile una sola volta, in una carica diversa (Sezione III, paragrafo 2)¹¹. Pertanto, chi ha ricoperto la carica di componente di un collegio, effettivo o supplente, anche per due mandati consecutivi, può svolgere un ulteriore mandato rinnovabile in qualità di Presidente. Allo stesso modo, chi ha ricoperto la carica di Presidente, anche per due mandati consecutivi, può svolgere un ulteriore mandato rinnovabile in qualità di componente di un Collegio. Rimane ferma la possibilità che un membro dell'ABF venga nominato nuovamente, una volta decorsi due anni dalla data di cessazione del mandato, inclusi gli eventuali rinnovi.

Le modifiche introdotte alla disciplina del rinnovo del mandato sono volte, da un lato, ad assicurare la stabilità del sistema e, dall'altro, a garantire il turnover dei membri del Collegio.

Tra le cause di revoca dei componenti del Collegio, alla perdita dei requisiti previsti per la nomina e alle violazioni del codice deontologico sono stati aggiunti i reiterati ritardi o l'indisponibilità al compimento degli atti relativi all'esercizio delle funzioni.

4.4 Requisiti dei componenti dei Collegi

La disciplina dei requisiti che i componenti dell'organo devono possedere è stata parzialmente modificata (sezione III, paragrafo 3). Con riferimento all'impossibilità di essere nominati componenti dell'organo decidente per coloro che siano stati condannati per uno dei reati previsti dalla disciplina dell'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa, dalle norme in materia di mercati e valori mobiliari e di strumenti di pagamento, oppure per i reati di riciclaggio o usura, viene precisato che per il divieto di nomina vale anche una sentenza di condanna non definitiva.

Sono state aggiunte alcune cause che impediscono la nomina a componenti. Il divieto sussiste anche per coloro che abbiano riportato sanzioni disciplinari diverse dall'avvertimento in relazione all'iscrizione ai relativi albi; siano risultati destinatari negli

¹¹ Nel documento di consultazione viene precisato che la modifica è volta a non disperdere le professionalità maturate dai componenti nello svolgimento delle funzioni presso l'Arbitro.

ultimi cinque anni di sanzioni irrogate dall'autorità di vigilanza o di provvedimenti di rimozione ai sensi delle norme del TUB o del TUF; si trovino in stato di interdizione temporanea dagli uffici direttivi di persone giuridiche e imprese o di interdizione temporanea o permanente dallo svolgimento di funzioni di amministrazione, direzione e controllo ai sensi del TUB e del TUF.

Rimane confermato che non possono essere nominati componenti dell'organo decidente coloro che nei due anni precedenti abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro (subordinato o autonomo con carattere di collaborazione coordinata e continuativa) presso gli intermediari o le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti. A tale riguardo è stato precisato che non comportano di per sé incompatibilità le prestazioni rese nell'esercizio di attività libero-professionali, a meno che le caratteristiche concrete del rapporto siano tali da compromettere l'autonomia di giudizio del soggetto (ad esempio, prestazione in misura assolutamente prevalente dell'attività professionale nei confronti di un intermediario o di un gruppo, di un'associazione di intermediari, di consumatori o di altre categorie di clienti).

4.5 Compensi dei componenti dei Collegi e contributo alle spese della procedura

Il sistema dei compensi dei componenti dei Collegi è stato parzialmente modificato (Sezione V, paragrafo 1). I compensi sono definiti dalla Banca d'Italia, che provvede alla loro liquidazione per tutti i componenti del Collegio, ad esclusione del membro designato dalle associazioni degli intermediari. Nella tabella della Banca d'Italia, cui le disposizioni sull'ABF fanno rinvio, sono state introdotte delle componenti variabili che tengono conto della produttività e dell'efficienza nello svolgimento delle funzioni, con particolare riferimento al rispetto dei tempi di consegna delle singole decisioni da parte dei relatori¹².

I compensi per i membri designati dalle associazioni degli intermediari sono a carico delle associazioni stesse. Le nuove disposizioni modificano anche i contributi per il finanziamento dell'Arbitro da parte degli intermediari. L'importo a carico di ogni singolo intermediario è determinato con cadenza annuale dall'associazione alla quale aderisce o alla quale ha fatto riferimento in sede di adesione all'ABF, in base ai costi a carico dell'associazione stessa, ed è costituito dalla somma di tre quote: una quota fissa, a carico di tutti gli intermediari che abbiano ricevuto almeno un ricorso nell'anno, e due quote variabili, una commisurata alla percentuale dei ricorsi ricevuti dall'intermediario;

¹² <https://www.bancaditalia.it/media/notizie/2020/compensi-abf.pdf>

l'altra commisurata alla percentuale dei ricorsi accolti, nei quali quindi l'intermediario è soccombente. Questa modalità di calcolo dei contributi a carico degli intermediari intende incentivare la composizione delle controversie già in fase di reclamo ed evitare che gli intermediari con maggiore contenzioso contribuiscano nella stessa misura di quelli coinvolti in un minor numero di ricorsi.

Il contributo alle spese della procedura rimane fissato per il cliente in 20 euro, che verranno restituiti in caso di accoglimento totale o parziale del ricorso, e per l'intermediario in un importo pari a 200 euro. Viene aggiunta la determinazione del contributo in misura agevolata o maggiorata per i casi di soluzione anticipata della lite di cui alla sezione VI, paragrafo 2 (cfr. il successivo paragrafo 5.2).

4.6 Rafforzamento del ruolo del Collegio di coordinamento

Il Collegio di coordinamento ha il compito di decidere le questioni di particolare importanza o questioni che abbiano dato luogo o possano dare luogo a orientamenti non uniformi presso i singoli Collegi (Sezione III, paragrafo 5). Nel tempo il Collegio di coordinamento si è rivelato fondamentale per il buon funzionamento dell'Arbitro, garantendo unitarietà all'azione complessiva dello stesso.

La rimessione della questione al Collegio di coordinamento, in presenza dei presupposti sopra indicati, è disposta dal Collegio territoriale competente per la trattazione del ricorso, entro trenta giorni dalla riunione con ordinanza motivata, oppure dal Presidente del Collegio territorialmente competente, prima che il ricorso venga esaminato dal Collegio stesso.

Le nuove disposizioni rafforzano ulteriormente la posizione del Collegio di coordinamento, prevedendo che nel decidere un ricorso che gli sia stato rimesso, il Collegio deve individuare il principio di diritto e farne applicazione al caso concreto sottoposto al suo esame. In questo modo viene reso esplicito il ruolo del Collegio nel fornire indicazioni che potranno valere anche per casi successivi¹³.

Le nuove disposizioni intervengono anche sul sistema di nomina dei componenti del Collegio di coordinamento, che sono cinque: i Presidenti di tre Collegi, un membro designato dalle associazioni degli intermediari e un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti. Le disposizioni sono state modificate per prevedere la nomina anche dei supplenti dei Presidenti e per stabilire che venga

¹³ Cfr. documento di consultazione.

nominato Presidente del Collegio di coordinamento colui che tra i tre Presidenti estratti a sorte abbia maturato il periodo di maggiore anzianità nella carica¹⁴.

Viene stabilito che tutti i componenti effettivi devono provenire da collegi diversi. Per la composizione del Collegio di coordinamento si procede pertanto prima all'estrazione dei tre Presidenti, tra tutti quelli in carica, e poi all'estrazione degli altri componenti tra i membri effettivi designati appartenenti a collegi diversi da quelli da cui provengono i Presidenti estratti¹⁵. L'attività di segreteria tecnica è affidata alla segreteria del Collegio di Roma.

I Collegi territoriali devono tenere conto delle decisioni del Collegio di coordinamento. I singoli Collegi, qualora intendano discostarsi da una decisione presa dal Collegio di coordinamento, devono esplicitare nella motivazione della decisione le ragioni per le quali ritengono che le specificità del caso concreto rendono necessaria una soluzione diversa da quella adottata dal Collegio di coordinamento.

In attesa delle decisioni del Collegio di coordinamento, i Presidenti dei Collegi territoriali dispongono il differimento della trattazione dei ricorsi pendenti presso di loro sulla stessa questione oggetto di remissione, in modo da garantire orientamenti uniformi all'interno dell'ABF.

4.7 Conferenza dei collegi

Le nuove disposizioni istituiscono la Conferenza dei Collegi, come sede di confronto informale tra i collegi (Sezione III, paragrafo 6). Alla Conferenza partecipano i Presidenti dei Collegi territoriali o, su loro indicazione, uno dei Vicepresidenti e un altro componente di ogni Collegio. In accordo con i Presidenti, deve essere assicurata una partecipazione equilibrata tra i componenti designati dalle associazioni dei clienti e quelli designati dalle associazioni rappresentative degli intermediari. L'individuazione dei componenti avviene in base alle questioni trattate nella riunione della Conferenza dei Collegi.

Prendono parte alla Conferenza dei collegi, con funzioni di coordinamento, anche rappresentanti della Struttura centrale della Banca d'Italia e rappresentanti delle Segreterie tecniche territoriali alla luce delle tematiche oggetto di trattazione.

¹⁴ In caso di uguale permanenza nella carica, l'anzianità si determina in base all'età anagrafica

¹⁵ I componenti del Collegio di coordinamento diversi dai Presidenti sono estratti tra i componenti effettivi con un'anzianità nella carica di almeno due anni, comprensivi di eventuali rinnovi e precedenti mandati. Questo criterio non si applica qualora la platea dei soggetti estraibili sia eccessivamente limitata.

Nella Conferenza dei collegi vengono approfondite le tematiche sostanziali e procedurali di particolare attualità o novità per i Collegi o per l'interesse complessivo del sistema. Una sintetica indicazione delle questioni trattate viene fornita sul sito web dell'ABF. L'esigenza di rendere noti i temi affrontati nella Conferenza dei collegi trova fondamento nella previsione dell'obbligo per i Collegi di tenere conto, nella decisione sul ricorso, anche di quanto condiviso nell'ambito della Conferenza dei Collegi.

5. Procedimento: nuovi termini e contraddittorio delle parti

Le nuove disposizioni hanno modificato i termini della procedura per allinearli a quanto previsto dalla direttiva ADR (Sezione VI, paragrafo 1). La scansione procedurale è rideterminata, con una successione più chiara dei momenti istruttori.

Viene anzitutto esteso da 30 a 60 giorni il termine entro il quale l'intermediario può rispondere al reclamo, il cui previo esperimento da parte del cliente è obbligatorio ai fini della presentazione del ricorso all'ABF. Il cliente, quindi, può presentare ricorso all'ABF qualora sia insoddisfatto dell'esito del suo reclamo o qualora il reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni o nei più brevi termini previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni attuative della Banca d'Italia.

Il ricorso deve essere predisposto e trasmesso secondo le modalità indicate sul sito internet dell'ABF e il mancato rispetto di queste modalità ne impedisce la trattazione.

Confermando il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione del ricorso del cliente, entro il quale l'intermediario può presentare le proprie controdeduzioni, insieme a tutta la documentazione utile per la valutazione della questione, è stato introdotto un termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni dell'intermediario da parte dell'ABF per la presentazione di una memoria di replica da parte del cliente. È stato inoltre previsto che, entro 15 giorni dalla ricezione delle repliche del ricorrente, l'intermediario possa a sua volta trasmettere una memoria di controreplica. Nelle memorie di replica e controreplica sono precluse, rispettivamente, al ricorrente la possibilità di ampliare la domanda iniziale e all'intermediario la proposizione di ulteriori eccezioni procedurali e di merito relative a circostanze già esposte nell'atto introduttivo e che non siano state oggetto di contestazione nelle controdeduzioni.

Nei casi in cui l'intermediario aderisca a un'associazione degli intermediari, le controrepliche devono essere trasmesse, entro il medesimo termine di 15 giorni

all'associazione, che provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica entro 5 giorni dalla ricezione.

Il Collegio non tiene conto della documentazione pervenuta oltre i termini perentori previsti. Fanno eccezione: le comunicazioni relative a un intervenuto accordo transattivo o conciliativo; la dichiarazione con cui il ricorrente attesta l'avvenuto soddisfacimento della sua pretesa; la rinuncia al ricorso o della comunicazione della sottoposizione dell'intermediario a liquidazione coatta amministrativa.

L'introduzione della possibilità di presentare repliche e controrepliche è funzionale a instaurare un efficace contraddittorio e confronto sulle questioni sollevate dalle parti. Inoltre, la possibilità di allegare documentazione ulteriore alle repliche e alle controrepliche è uno strumento utile per consentire al Collegio una valutazione più puntuale sui fatti oggetto del ricorso.

La segreteria tecnica, dopo aver ricevuto le controdeduzioni, le repliche e le controrepliche, o qualora i relativi termini di presentazione siano scaduti, comunica alle parti la data in cui il fascicolo del ricorso si considera completo. Da tale data decorre il termine di 90 giorni per la comunicazione dell'esito della controversia.

5.1 Svolgimento della procedura

Nella parte relativa allo svolgimento della procedura, le nuove disposizioni della Banca d'Italia specificano i poteri della segreteria tecnica e del Presidente sull'ammissibilità del ricorso (Sezione VI, paragrafo 2).

La segreteria tecnica, qualora il ricorso sia incompleto ai fini della valutazione della sua ammissibilità da parte del Presidente, chiede al ricorrente le necessarie integrazioni che devono essere prodotte entro il termine perentorio di dieci giorni.

Il Presidente, al quale il ricorso è stato trasmesso dalla segreteria tecnica, dichiara il ricorso inammissibile, qualora ne rilevi la manifesta inammissibilità¹⁶ o la mancata produzione dei documenti richiesti entro il termine previsto. La dichiarazione di inammissibilità deve avvenire entro 21 giorni dalla data di protocollo del ricorso o dalla

¹⁶ La manifesta inammissibilità del ricorso ricorre ad esempio nei seguenti casi: mancata presentazione del preventivo reclamo (salvi i casi in cui questa non sia prevista); ricorsi che palesemente non rientrino nella competenza dell'ABF; ricorsi proposti oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; ricorsi in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario oppure proposti nei confronti di soggetti che non sono intermediari; ricorsi in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario; controversia sottoposta all'autorità giudiziaria oppure ad altra procedura di risoluzione stragiudiziale su iniziativa del cliente o controversia sottoposta a procedura conciliativa dall'intermediario con l'adesione del cliente.

data di trasmissione delle integrazioni documentali richieste o dalla scadenza del termine di dieci giorni concesso al ricorrente per la trasmissione di queste.

Il Collegio, anche quello di coordinamento, può richiedere alle parti ulteriori elementi istruttori. Il Collegio di coordinamento può inoltre, in relazione alla rilevanza della questione, chiedere alle parti di presentare ulteriori memorie, anche con il supporto delle associazioni di categoria.

5.2 Nuovi strumenti per una definizione rapida della controversia

Le modifiche al paragrafo sullo svolgimento della procedura (paragrafo 2 della sezione VI) prevedono anche nuovi poteri del Presidente in relazione ai casi in cui sulla questione oggetto di ricorso esista un consolidato orientamento dei Collegi, che comporti l'accoglimento della domanda¹⁷.

Alcune tipologie di ricorso all'ABF sono state ricorrenti nel corso del tempo e hanno dato origine a pronunce "seriali" da parte dei Collegi (ad esempio, il filone delle decisioni sui contratti di finanziamento caratterizzati dalla c.d. cessione del quinto dello stipendio). Su queste fattispecie si sono così formati orientamenti dell'Arbitro di cui i Collegi fanno sistematica applicazione.

Come osservato nel resoconto della consultazione, i nuovi poteri del Presidente, nella sua funzione *super partes*, sono funzionali a decidere i ricorsi in maniera più celere nel rispetto delle garanzie fondamentali. Questi nuovi poteri riguardano solo le controversie sulle quali esistono orientamenti consolidati dei Collegi che riconoscano l'accoglimento della domanda del ricorrente. Le parti hanno comunque in ogni caso la possibilità di devolvere la questione alla cognizione del Collegio.

Più in dettaglio, le modifiche alla procedura dell'ABF prevedono che nei casi in cui sulla questione oggetto di ricorso esista un consolidato orientamento dell'ABF che comporti l'accoglimento della domanda, il Presidente del Collegio può, con provvedimento monocratico, alternativamente:

- decidere il ricorso con proprio provvedimento, qualora l'orientamento comporti l'accoglimento integrale della domanda. In questo caso l'intermediario può comunque chiedere, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione del

¹⁷ L'orientamento consolidato presuppone la presenza di più decisioni conformi dei Collegi. Si ritiene esista un orientamento consolidato anche se la questione non è stata precedentemente sottoposta al Collegio di coordinamento e anche se esistono sporadiche decisioni di segno opposto (cfr. resoconto della consultazione).

provvedimento, che la questione venga rimessa al Collegio, spiegando le ragioni per le quali non condivide la decisione del Presidente;

- proporre alle parti una soluzione anticipata della lite su base concordata, qualora l'orientamento comporti l'accoglimento non integrale della domanda¹⁸. Entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione della proposta del Presidente, le parti devono rendere note alla segreteria tecnica le loro determinazioni. In assenza di comunicazioni entro tale termine o in caso di mancata adesione alla soluzione proposta, la trattazione del ricorso prosegue davanti al Collegio per la decisione.

L'adesione al provvedimento presidenziale e la buona riuscita del tentativo di conciliazione sono accompagnate da misure premiali per l'intermediario, che ottiene una riduzione delle spese della procedura a suo carico¹⁹. Allo stesso modo sono previste misure disincentivanti per scoraggiare rifiuti delle soluzioni presidenziali motivati, ad esempio, da ragioni pretestuose o dilatorie: nel caso in cui l'intermediario abbia chiesto di discutere il ricorso davanti al Collegio o non abbia voluto addivenire alla soluzione anticipata della lite e la decisione accoglie il ricorso confermando la soluzione adottata dal presidente, il contributo alle spese della procedura deve essere corrisposto in misura maggiorata²⁰. Qualora il solo cliente non abbia manifestato la volontà di addivenire alla soluzione anticipata della lite e la decisione accolga il ricorso nei termini di cui alla proposta del Presidente, il cliente perde, anche in caso di accoglimento della domanda, il diritto alla restituzione del contributo di 20 euro.

Se le parti aderiscono alla soluzione proposta dal Presidente, viene dichiarata la cessazione della materia del contendere. Nei casi in cui la trattazione di un ricorso prosegue davanti al Collegio, il Presidente non prende parte alla decisione e le sue funzioni sono svolte dal Vicepresidente.

5.3 Termine per l'esito della controversia

Adeguando la disciplina alla direttiva ADR, è ora previsto che l'esito della controversia venga comunicato alle parti entro 90 giorni (prima 60) dalla data di completamento del fascicolo. Tale termine può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a ulteriori 90 giorni se la controversia riveste carattere di particolare

¹⁸ La proposta del Presidente di una soluzione anticipata della lite su base concordata non rientra nell'ambito di applicazione degli articoli 11 e 12 del decreto legislativo n. 28/2020 in materia di conciliazione e mediazione.

¹⁹ La misura ridotta del contributo è pari a 100 euro, fermo restando l'obbligo di restituire i 20 euro versati dal cliente per l'introduzione del ricorso.

²⁰ Pari a 400 euro, fermo restando l'obbligo di restituire i 20 euro versati dal cliente per l'introduzione del ricorso.

complessità. Sono indici di particolare complessità, ad esempio, la specificità della materia trattata, la rimessione al Collegio di coordinamento del ricorso o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, la richiesta del Collegio, incluso il Collegio di coordinamento, alle parti di ulteriori elementi istruttori.

Allo scadere del termine, l'esito della controversia può essere comunicato alle parti mediante il solo invio del dispositivo, rispettando in tal modo la previsione della direttiva che richiede la notifica dell'esito della procedura. Entro i successivi 30 giorni la segreteria tecnica trasmette alle parti la decisione corredata dalla motivazione²¹.

5.4 Tentativo di conciliazione o di mediazione

È stata modificata la disciplina del procedimento nel caso in cui una delle parti, dopo la presentazione del ricorso all'ABF, promuova un tentativo di conciliazione o di mediazione sulla medesima controversia (Sezione VI, paragrafo 2). In tal caso viene previsto che la procedura davanti all'ABF prosegue e non viene interrotta, come stabilito in precedenza.

5.5 Sottoposizione del ricorso all'autorità giudiziaria o a giudizio arbitrale

Nel caso in cui la controversia sia sottoposta dall'intermediario all'autorità giudiziaria o a giudizio arbitrale durante il procedimento, viene ridotto da 30 a 15 giorni dalla richiesta da parte della segreteria tecnica il termine entro il quale il ricorrente deve eventualmente manifestare il proprio interesse alla prosecuzione del procedimento davanti all'ABF. Se il ricorrente non manifesta il proprio interesse al proseguimento del procedimento, il collegio ne dichiara l'estinzione.

Qualora invece nel corso del procedimento la controversia venga sottoposta all'autorità giudiziaria o a giudizio arbitrale dal ricorrente, viene previsto che il collegio dichiari il ricorso inammissibile. Al riguardo le nuove disposizioni precisano che rientrano tra le controversie sottoposte all'autorità giudiziaria anche i procedimenti di esecuzione forzata o di ingiunzione.

5.6 Decisione sul ricorso

La decisione sul ricorso viene assunta sulla base della documentazione prodotta dalle parti nell'ambito dell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in

²¹ Il documento di consultazione sottolinea che mentre la normativa europea non si occupa delle fasi successive alla comunicazione degli esiti della procedura, l'ABF redige pronunce corredate di una motivazione spesso piuttosto articolata, che costituisce parte integrante e irrinunciabile del sistema ed è una delle ragioni del suo successo.

materia, e sulla base di eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca (sezione VI, paragrafo 3).

Con riguardo alla decisione sul ricorso le nuove disposizioni precisano che il Collegio deve tenere in ogni caso conto delle decisioni del Collegio di coordinamento, motivando gli eventuali scostamenti da esse, nonché di quanto condiviso nell'ambito della Conferenza dei collegi.

Nel caso di accoglimento totale o parziale del ricorso, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione, completa della motivazione. Nei casi in cui sulla questione vi sia un orientamento consolidato dei Collegi, e pertanto il Presidente accolga integralmente la domanda del ricorrente con proprio provvedimento²², e l'intermediario non rimetta la questione al Collegio nel termine perentorio di 30 giorni, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla scadenza di tale termine.

È fatta salva in ogni caso la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria o ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

6. Pubblicità dell'inadempimento

Le disposizioni relative alla pubblicità dell'inadempimento dell'intermediario sono state oggetto di varie modifiche (Sezione VI, paragrafo 4). È stato in particolare fissato in cinque anni il periodo in cui la notizia dell'inadempimento dell'intermediario, o della sua mancata cooperazione al funzionamento della procedura, deve restare pubblicata sul sito internet dell'ABF.

È stato inoltre eliminato l'obbligo dell'intermediario di pubblicare la notizia dell'inadempimento su due quotidiani, sostituendolo con l'obbligo di pubblicare la notizia, in evidenza, sulla pagina iniziale del proprio sito internet per un periodo di sei mesi, anche qualora faccia parte di un gruppo.

La pubblicazione dell'inadempimento costituisce un incentivo reputazionale al corretto adempimento delle decisioni.

²² Cfr. il precedente paragrafo 5.2 di questa circolare.

Al pari dell'inadempimento, viene resa pubblica anche la mancata cooperazione dell'intermediario al funzionamento della procedura. Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, ad esempio, ripetute omissioni nell'invio della documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, la mancata produzione della documentazione richiesta dal collegio o il mancato versamento dei contributi a favore delle associazioni degli intermediari previsti dalla sezione V, par. 1²³. Sul sito internet dell'ABF viene reso pubblico anche l'eventuale inadempimento dell'intermediario agli obblighi di pubblicazione previsti in materia di pubblicità dell'inadempimento.

La cancellazione della notizia dell'inadempimento dal sito internet dell'ABF è disposta automaticamente decorso il termine di cinque anni, senza che sia necessaria un'istanza di parte²⁴. L'istanza di parte è invece richiesta nel caso in cui l'intermediario ottenga, sulla stessa controversia, una sentenza definitiva dell'Autorità giudiziaria a sé favorevole. In tal caso il Collegio dispone la cancellazione della notizia anche prima del decorso del termine.

È stato inoltre previsto che le suddette pubblicazioni relative all'inadempimento non devono essere eseguite nel caso in cui, entro il termine fissato per l'adempimento, il Collegio rilevi che l'intermediario (o la *residual entity* risultante da una procedura di risoluzione) sia sottoposto a liquidazione coatta amministrativa. Qualora la procedura di liquidazione sia stata avviata una volta decorso il termine per l'adempimento, nella pubblicazione dell'inadempimento deve essere fatta menzione del provvedimento che dispone la liquidazione.

Adempimento tardivo

L'intermediario deve dare notizia alla segreteria tecnica dell'eventuale tardivo adempimento, anche parziale, per la sottoposizione alla valutazione del Collegio e per la successiva integrazione della notizia dell'inadempimento.

Quando il Collegio accerta che l'adempimento, anche se tardivo, è avvenuto in forma integrale, la notizia dell'adempimento integrale viene pubblicata sul sito dell'ABF

²³ La pubblicazione della mancata cooperazione non è subordinata all'esito della pronuncia.

²⁴ La cancellazione della notizia dell'inadempimento è disposta anche per gli inadempimenti pubblicati precedentemente alla data di applicazione delle nuove disposizioni, purché siano decorsi cinque anni dalla data di pubblicazione dell'inadempimento. Per questi inadempimenti, la cancellazione della notizia dell'inadempimento, qualora il Collegio abbia accertato il tardivo adempimento integrale della decisione, può essere disposta purché sia decorso un anno dalla data di integrazione della notizia dell'inadempimento originario.

insieme a quella dell'inadempimento e resta visibile per un anno, decorso il quale entrambe le notizie vengono cancellate²⁵.

Gli accertamenti sull'inadempimento sono sempre di competenza esclusiva del Collegio.

7. Correzione della decisione

Le disposizioni sulla correzione della decisione (Sezione VI, paragrafo 5) sono state modificate per introdurre la possibilità che sulla richiesta di correzione della decisione, che può essere avanzata dalla parte interessata entro il termine perentorio di 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione, possa pronunciarsi il Presidente o, qualora questi lo ritenga opportuno, il Collegio²⁶.

Come è noto, la correzione della decisione può essere richiesta nei soli casi in cui la decisione presenti omissioni o errori materiali o di calcolo. Se la richiesta di correzione viene accolta, la decisione viene integrata e l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione dell'esito dell'istanza di correzione.

La decisione non può essere oggetto di impugnazione delle parti per un nuovo esame nel merito davanti al medesimo o ad altro collegio dell'ABF, incluso il Collegio di coordinamento.

²⁵ Il termine di un anno per la visibilità della notizia del tardivo adempimento è un incentivo per gli intermediari ad adempiere e permette ai clienti di ottenere un'informazione completa sul comportamento tenuto dall'intermediario (cfr. resoconto della consultazione).

²⁶ Nel testo precedente la competenza a decidere della correzione della decisione era del Collegio.