

Il presente documento è conforme all'originale contenuto negli archivi della Banca d'Italia

Firmato digitalmente da

DISPOSIZIONI SUI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE  
DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI E SERVIZI  
BANCARI E FINANZIARI

INDICE

<b>DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE .....</b>	<b>3</b>
1.    PREMESSA.....	3
2.    FONTI NORMATIVE .....	4
3.    DEFINIZIONI.....	4
4.    AMBITO DI APPLICAZIONE OGGETTIVO.....	5
<b>ADESIONE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO .....</b>	<b>8</b>
<b>ORGANO DECIDENTE .....</b>	<b>9</b>
1.    ARTICOLAZIONE TERRITORIALE .....	9
2.    NOMINA E COMPOSIZIONE.....	9
3.    REQUISITI.....	11
4.    FUNZIONAMENTO.....	12
5.    COLLEGIO DI COORDINAMENTO .....	13
<b>SEGRETERIA TECNICA.....</b>	<b>15</b>
1.    ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI.....	15
2.    STRUTTURA CENTRALE DI COORDINAMENTO E RELAZIONE SULL' ATTIVITÀ ...	16
<b>COSTI .....</b>	<b>17</b>
1.    COMPENSI AI COMPONENTI DELL'ORGANO DECIDENTE .....	17
2.    CONTRIBUTO ALLE SPESE DELLA PROCEDURA.....	17
<b>PROCEDIMENTO E DECISIONE .....</b>	<b>18</b>
1.    AVVIO DEL PROCEDIMENTO .....	18
2.    SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA.....	19
3.    DECISIONE SUL RICORSO .....	20
4.    PUBBLICITÀ DELL'INADEMPIMENTO .....	21
5.    CORREZIONE DELLA DECISIONE E ALTRE RICHIESTE DELLE PARTI.....	21
<b>SEGNALAZIONE DEL PREFETTO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO .....</b>	<b>23</b>
1.    PREMESSA.....	23
2.    PRESENTAZIONE DEL RICORSO ALL'ABF.....	24
3.    SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA E DECISIONE SUL RICORSO .....	24

<b>DISPOSIZIONI FINALI.....</b>	<b>26</b>
1. ADESIONE ALLA RETE FIN.NET.....	26
2. TRASPARENZA E CONTRATTI .....	26
3. SOSPENSIONE DEI TERMINI.....	27

## SEZIONE I

### DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

#### 1. Premessa

L'articolo 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (T.U.), introdotto dalla legge 28 dicembre 2005, n. 262, nel quadro delle iniziative promosse dall'Unione europea in materia di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, impone agli intermediari bancari e finanziari di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti e rimette a una delibera del CICR, su proposta della Banca d'Italia, la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente, in modo da assicurarne l'imparzialità e la rappresentatività dei soggetti interessati; le procedure devono garantire la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela, senza pregiudicare per il cliente il ricorso a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

La delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 ha dettato la disciplina dei nuovi sistemi stragiudiziali, delineandone il campo di applicazione, la struttura, le regole fondamentali di svolgimento della procedura. Il sistema di risoluzione stragiudiziale disciplinato dalle presenti disposizioni è denominato "*Arbitro Bancario Finanziario*" o "*ABF*". Esso ha lo scopo di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari. L'ABF svolge in autonomia le proprie funzioni, delle quali ha la piena ed esclusiva titolarità.

Alla Banca d'Italia sono affidati compiti di carattere normativo per l'emanazione delle disposizioni applicative e di nomina dei membri dell'organo decidente, nonché lo svolgimento di alcune attività ausiliarie. Per svolgere queste ultime, la Banca d'Italia mette a disposizione dell'ABF mezzi e risorse, anche attraverso l'istituzione di strutture dedicate – le Segreterie tecniche – presso le Sedi della Banca d'Italia ove operano i collegi dell'ABF.

L'attività dell'ABF, quale sistema alternativo di risoluzione delle controversie, assume rilievo per il conseguimento di obiettivi di efficienza e competitività del sistema finanziario: meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela; migliorano la fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari e finanziari; costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

Le decisioni dell'ABF sono pubbliche. Esse integrano il più ampio quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo.

Ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, l'esperimento della procedura dinanzi all'ABF costituisce - in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal medesimo decreto - condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa a contratti bancari e finanziari, nei limiti e alle

condizioni previste dalle presenti disposizioni.

## **2. Fonti normative**

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

- articolo 128-*bis* del T.U., che prevede l'adesione dei soggetti di cui all'articolo 115 del medesimo testo unico a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, rimettendo al CICR la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente;
- articolo 40 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, che prevede per gli utilizzatori dei servizi di pagamento il diritto di avvalersi di sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e, a tal fine, stabilisce che le banche, gli istituti di moneta elettronica e gli istituti di pagamento aderiscono ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall'articolo 128-*bis* del T.U.;
- articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che prevede, per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari, l'obbligo di esperire preliminarmente il procedimento di mediazione ai sensi del medesimo decreto, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-*bis* del T.U., quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale;
- deliberazione del CICR n. 275 del 29 luglio 2008, recante “Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni”.

Si richiamano, inoltre:

- l'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, che esclude l'applicazione del titolo VI del T.U. ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina del medesimo decreto legislativo. In ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.;
- la Raccomandazione della Commissione Europea 98/257/CE del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;
- le “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” emanate dalla Banca d'Italia il 29 luglio 2009 (di seguito “disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari”).

## **3. Definizioni**

Ai fini della presente disciplina si definiscono:

- “*Arbitro Bancario Finanziario*” o “*ABF*”, i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati dalle presenti disposizioni <sup>(1)</sup>;
- “*associazioni degli intermediari*”, gli organismi associativi riconosciuti dalla Banca d'Italia, ai sensi del paragrafo 2 della sezione III, ai fini della designazione del componente dell'organo decidente espressione degli intermediari;
- “*cliente*”, il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione <sup>(2)</sup> con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento <sup>(3)</sup>. Per le operazioni di *factoring*, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale;
- “*intermediari*” <sup>(4)</sup>, le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U., i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U., gli istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del T.U., gli istituti di pagamento;
- “*reclamo*”, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.

#### **4. Ambito di applicazione oggettivo**

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non

---

(1) Ai sensi della delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008, per sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie si intende l'insieme formato dall'organo decidente, composto in funzione degli interessi degli intermediari e dei clienti coinvolti nella controversia, dal procedimento e dalle relative strutture organizzative regolati dalla presente disciplina.

(2) Tra le ipotesi di relazione con l'intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari rientrano anche le trattative precontrattuali, che possono dar luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di un contratto.

(3) Il riferimento è alla nozione di servizi di pagamento contenuta nella disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari.

(4) Fino all'entrata in vigore delle disposizioni di attuazione del Titolo III del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, i riferimenti agli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U. e ai confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U. sono da intendersi, rispettivamente, agli intermediari finanziari iscritti negli elenchi di cui agli articoli 106 e 107 del T.U. e ai confidi iscritti nella sezione separata dell'elenco di cui all'articolo 106 del T.U. (nel testo previgente).

assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>.

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati (ad esempio, quelle riguardanti eventuali vizi del bene concesso in *leasing* o fornito mediante operazioni di credito al consumo; quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di *factoring*).

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009 <sup>(3)</sup>.

Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, salvo i ricorsi proposti entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. Anche in questi casi, resta fermo l'ambito della cognizione dell'ABF definito dalle presenti disposizioni.

L'ABF non può conoscere controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione. Non possono altresì essere proposti ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito <sup>(4)</sup>. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso – fermo restando quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 – il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi di cui alla sezione VI, paragrafo 1.

---

(1) L'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 esclude l'applicazione del titolo VI del T.U. ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-*bis* ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del medesimo decreto legislativo. In ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U..

(2) Per la definizione dell'ambito applicativo delle presenti disposizioni rispetto a quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, si richiamano i criteri stabiliti dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari. In proposito, cfr. altresì il Regolamento Consob del 29 dicembre 2008, disciplinante le procedure di conciliazione e arbitrato in materia di servizi di investimento e gestione collettiva del risparmio previste dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, che rimette a un protocollo di intesa tra la Camera di conciliazione e arbitrato istituita presso la Consob e il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 128-*bis* del T.U. la risoluzione delle questioni relative all'ambito delle reciproche competenze.

(3) Resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale.

(4) I casi in cui l'arbitrato o il tentativo di conciliazione vengono promossi successivamente alla presentazione del ricorso sono disciplinati dalla sezione VI, par. 2.

Nel caso di azione collettiva risarcitoria di cui all'articolo 140-*bis* del Codice del Consumo, la controversia si intende sottoposta all'autorità giudiziaria dal momento in cui il consumatore o utente aderisce all'azione collettiva.

## SEZIONE II

### ADESIONE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'ABF e a uniformarsi a quanto previsto dalla delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e dalle presenti disposizioni. L'adesione all'ABF costituisce una condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria e per la prestazione di servizi di pagamento; la Banca d'Italia ne valuta l'eventuale violazione nell'ambito della sua azione di controllo <sup>(1)</sup>.

L'adesione all'ABF è comunicata per iscritto alla Banca d'Italia <sup>(2)</sup> secondo le seguenti modalità:

- le associazioni degli intermediari attestano alla Banca d'Italia la partecipazione all'ABF degli intermediari ad esse aderenti;
- gli intermediari non aderenti alle associazioni di cui al precedente alinea comunicano alla Banca d'Italia la propria adesione nonché l'associazione degli intermediari alla quale fare riferimento sia per l'individuazione del componente dell'organo decidente sia per il versamento del contributo previsto dalla sezione V, paragrafo 1.

Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che intendano iniziare a svolgere in Italia operazioni e servizi bancari e finanziari o a offrire servizi di pagamento in Italia, effettuano la comunicazione di adesione all'ABF prima di iniziare l'attività.

Possono non aderire all'ABF gli intermediari aventi sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi, purché aderiscano o siano sottoposti a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete Fin.Net promossa dalla Commissione Europea. A tali fini, gli intermediari in questione comunicano alla Banca d'Italia il sistema stragiudiziale al quale aderiscono o sono sottoposti nel Paese d'origine <sup>(3)</sup>.

---

(1) La mancata adesione all'ABF comporta anche l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria di cui all'art. 144, comma 4, del T.U. La mancata adesione dell'intermediario comunque non comporta l'irricevibilità dei ricorsi presentati nei suoi confronti.

(2) Banca d'Italia, Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali, Divisione Rapporti tra Intermediari e Clienti, via Milano 64, 00184 Roma.

(3) La comunicazione è effettuata prima di iniziare l'attività in Italia o al momento successivo in cui l'intermediario intende avvalersi di questa facoltà.

### SEZIONE III

#### ORGANO DECIDENTE

##### **1. Articolazione territoriale**

Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente costituito secondo quanto previsto dal paragrafo 2 e articolato in collegi, operanti su base territoriale.

Il collegio con sede a Milano è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in una delle seguenti Regioni: Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto.

Il collegio con sede a Torino è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta.

Il collegio con sede a Bologna è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Emilia-Romagna o in Toscana.

Il collegio con sede a Roma è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria. Il collegio è inoltre competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in uno Stato estero.

Il collegio con sede a Napoli è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Campania o in Molise.

Il collegio con sede a Bari è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Basilicata, Calabria, Puglia.

Il collegio con sede a Palermo è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Sardegna o in Sicilia.

A tali fini si considera il domicilio del cliente dichiarato nel ricorso.

Con proprio provvedimento la Banca d'Italia può istituire collegi aggiuntivi rispetto a quelli previsti dalle presenti disposizioni, fino a un massimo complessivo di dieci, individuando la relativa area di competenza territoriale.

##### **2. Nomina e composizione**

Ciascun collegio dell'organo decidente è costituito da cinque membri:

- a) il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia;
- b) un membro designato dalle associazioni degli intermediari;
- c) un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti.

I criteri di imparzialità e di rappresentatività dell'organo decidente fissati dalla legge richiedono, secondo le indicazioni formulate dal CICR, che la

composizione dei collegi sia tale da assicurare effettiva rappresentanza ai soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti.

Per quanto riguarda il componente di cui alla lettera b), la designazione è rimessa a organismi associativi che presentino requisiti di ampia diffusione territoriale e di adeguata rappresentatività degli intermediari. La Banca d'Italia procede al riconoscimento degli organismi associativi che possono partecipare alla designazione del componente espresso dagli intermediari su istanza degli organismi stessi, verificando la sussistenza dei predetti requisiti <sup>(1)</sup>.

In casi eccezionali, ove sussistano comprovate esigenze di specializzazione e di rappresentatività dei componenti e a condizione che ciò non pregiudichi l'economicità e l'efficienza della procedura, la Banca d'Italia può consentire che un organismo associativo designi più componenti dell'organo decidente, che si alternino in funzione delle caratteristiche del ricorso <sup>(2)</sup>.

La designazione del componente espresso dalle associazioni rappresentative dei clienti (lettera c) è effettuata:

- per i consumatori, dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'articolo 136 del Codice del Consumo;
- per le altre categorie di clienti, da associazioni di categoria che raccolgono, anche attraverso accordi con altre associazioni di categoria, un significativo numero di clienti distribuiti sull'intero territorio nazionale e che hanno svolto attività continuativa nei tre anni precedenti.

Nell'effettuare la designazione le associazioni degli intermediari e quelle rappresentative dei clienti attestano di aver verificato la sussistenza dei requisiti previsti nel successivo paragrafo 3 <sup>(3)</sup>. Ai fini degli adempimenti di competenza, la Banca d'Italia può chiedere l'esibizione della relativa documentazione.

I componenti dell'organo sono nominati con provvedimento della Banca d'Italia.

Con le medesime modalità sono designati e nominati uno o più componenti supplenti, che sono chiamati a sostituire i corrispondenti membri effettivi in caso di assenza, impedimento o astensione di questi ultimi. La sostituzione può essere disposta anche in relazione al flusso di ricorsi e ai carichi di lavoro, al fine di assicurare la funzionalità dell'attività del collegio.

La composizione dell'organo decidente, di cui il presidente verifica la regolare costituzione, varia secondo quanto previsto dal paragrafo 4.

In caso di assenza, impedimento o astensione del presidente, le relative funzioni sono svolte dal più anziano dei membri effettivi tra quelli scelti dalla Banca d'Italia (lettera a), ovvero, in mancanza, dal più anziano dei corrispondenti membri supplenti. L'anzianità si determina in base alla

---

(1) Il riconoscimento viene effettuato entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza; l'unità organizzativa competente è il Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali della Banca d'Italia.

(2) Così, in presenza di un unico organismo associativo riconosciuto, la Banca d'Italia può valutare la possibilità che questo designi due componenti per ciascun collegio, che si alternino in funzione della categoria di appartenenza del cliente che ha presentato il ricorso (consumatore o professionista/imprenditore).

(3) La designazione è comunicata al Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali della Banca d'Italia.

permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.

Il presidente coordina e regola l'attività del collegio, anche al fine di promuovere il rispetto dei termini della procedura.

La Banca d'Italia, al fine di assicurare l'effettivo e continuo funzionamento dell'organo, nel caso in cui gli organismi di cui al presente paragrafo non procedano alle designazioni dei membri (effettivi o supplenti) di competenza, può sollecitarli in tal senso; qualora le designazioni non siano effettuate entro 30 giorni dal sollecito, la Banca d'Italia nomina dei membri provvisori, che rimangono in carica fino alla reintegrazione dell'organo con la nomina dei componenti designati ai sensi del presente paragrafo.

Il presidente rimane in carica cinque anni e gli altri membri tre anni; il mandato è rinnovabile una sola volta nella carica <sup>(1)</sup>.

Un impegno attivo e costante da parte dei componenti dell'organo è essenziale per assicurare la funzionalità e l'efficienza dell'ABF. In considerazione di ciò, la Banca d'Italia - valutate le eventuali giustificazioni presentate dall'interessato - può dichiarare la decadenza dall'ufficio dei componenti che abbiano effettuato reiterate assenze ovvero revocare componenti per giusta causa. Tra le cause di revoca rientrano, ad esempio, la perdita dei requisiti per la nomina previsti dal paragrafo 3 e le violazioni del codice deontologico di cui al paragrafo 4.

In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità di funzionamento dell'organo, la Banca d'Italia può sostituire i componenti decaduti, revocati o dimissionari con membri provvisori, che rimangono in carica fino alla reintegrazione dell'organo con i componenti nominati ai sensi del presente paragrafo.

### **3. Requisiti**

I componenti dell'organo debbono possedere requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.

Essi sono scelti tra docenti universitari in discipline giuridiche o economiche, professionisti iscritti ad albi professionali nelle medesime materie con anzianità di iscrizione di almeno dodici anni, magistrati in quiescenza, ovvero altri soggetti in possesso di una significativa e comprovata competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori <sup>(2)</sup>.

In considerazione della necessità di garantire un impegno attivo e costante dei componenti dell'organo decidente sono valutati, tra l'altro: i) il numero e la

---

(1) Ne consegue la possibilità, per chi abbia già ricoperto la carica di componente di un Collegio per due mandati, di svolgere un ulteriore mandato in qualità di Presidente (limitato a un solo quinquennio).

(2) Per la valutazione di tale competenza sono considerate le esperienze nel settore finanziario (esponenti aziendali, componenti gli organi delle procedure di crisi, dipendenti delle autorità di vigilanza cessati dall'esercizio delle funzioni di vigilanza, revisori contabili, consulenti) e quelle maturate in generale nel campo dell'arbitrato o della conciliazione, nonché l'attività di docenza e le pubblicazioni in discipline giuridiche ed economiche.

gravosità di altri incarichi già ricoperti; ii) l'età anagrafica del componente; iii) la prossimità del luogo di residenza o domicilio con la sede del Collegio.

Non possono essere nominati componenti dell'organo decidente coloro i quali:

- siano stati condannati per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa, dalle norme in materia di mercati e valori mobiliari e di strumenti di pagamento, ovvero per i reati di riciclaggio e di usura;
- abbiano riportato condanne definitive per altri delitti non colposi o a pena detentiva, anche per contravvenzione;
- abbiano riportato condanne a pena detentiva, applicata su richiesta delle parti, non inferiore a sei mesi;
- siano incorsi nell'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici;
- siano stati sottoposti a misure di prevenzione o di sicurezza.

Non possono essere nominati componenti coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro subordinato ovvero di lavoro autonomo avente 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.

Non possono essere nominati componenti coloro che ricoprono cariche politiche.

#### **4. Funzionamento**

Ciascuno dei collegi in cui si articola l'organo è regolarmente costituito con la presenza di tutti e cinque i suoi componenti. Eventuali impedimenti alla partecipazione alle riunioni sono comunicati senza ritardo alla segreteria tecnica dal componente interessato per consentire la convocazione del sostituto.

Il presidente approva il calendario delle riunioni del collegio predisposto dalla segreteria tecnica e assicura che la composizione dell'organo decidente sia adeguata alla tipologia delle parti coinvolte nel ricorso oggetto di trattazione, verificando che siano presenti i membri designati dalle pertinenti associazioni dei clienti e degli intermediari.

I componenti del collegio che si trovino in situazioni di conflitto di interessi rispetto alle parti o alle questioni oggetto della controversia <sup>(1)</sup> ne danno notizia senza ritardo alla segreteria tecnica, ai fini della convocazione dei relativi supplenti. Ove, in casi eccezionali, la situazione di conflitto di interessi emerga nel corso della riunione, la trattazione del ricorso viene rinviata.

La decisione sui ricorsi è assunta a maggioranza.

---

(1) Ad esempio, per prestare o aver prestato occasionalmente la propria collaborazione professionale a favore di una delle parti della controversia nel triennio precedente.

Il presidente coordina i lavori del collegio; accerta i risultati delle votazioni; sottoscrive la decisione.

Nel loro operato i membri del collegio si attengono al Regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF e al codice deontologico predisposti dalla Banca d'Italia <sup>(1)</sup>.

## **5. Collegio di coordinamento**

Il Collegio competente per la trattazione del ricorso, se ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la questione sottoposta al suo esame abbia dato luogo o possa dare luogo a orientamenti non uniformi tra i singoli Collegi, dispone che il ricorso sia esaminato e deciso da una particolare composizione dell'ABF, denominata Collegio di coordinamento. La rimessione al Collegio di coordinamento può essere inoltre disposta dal presidente del Collegio territorialmente competente, prima che il ricorso venga esaminato dal Collegio stesso.

Il Collegio di coordinamento è composto da cinque componenti: ne fanno parte tre dei presidenti dei Collegi nei quali si articola l'organo decidente, nonché un membro designato dalle associazioni degli intermediari e un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti <sup>(2)</sup>. I componenti del Collegio di coordinamento e i relativi supplenti sono estratti a sorte annualmente dalla Banca d'Italia nell'ambito dei componenti dei singoli Collegi. L'elenco dei componenti il Collegio di coordinamento e dei relativi supplenti è pubblicato sul sito web dell'ABF.

Le funzioni di presidente del Collegio di coordinamento sono svolte dal più anziano tra i membri estratti fra i presidenti dei singoli Collegi. L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.

Qualora i singoli Collegi intendano discostarsi da una decisione presa dal Collegio di coordinamento, essi esplicitano nella motivazione della decisione le ragioni per le quali ritengono che le specificità del caso concreto rendono necessaria una soluzione diversa da quella a suo tempo adottata dal Collegio di coordinamento.

Salvo quanto previsto dal presente paragrafo, al Collegio di coordinamento si applicano le regole dettate nelle presenti disposizioni per i singoli Collegi, ivi comprese quelle sul funzionamento dell'organo decidente e quelle sull'adozione e sugli effetti delle decisioni; l'attività di segreteria tecnica per il Collegio di coordinamento è affidata alla segreteria del collegio competente sul ricorso o, nel caso di contestuale presentazione di una pluralità di ricorsi, alla segreteria individuata dalla Struttura centrale di coordinamento.

---

(1) Cfr. Il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

(2) I membri designati dalle associazioni dei clienti sono due (uno sorteggiato tra i membri designati dalle associazioni dei consumatori e uno fra i membri espressi dalle associazioni delle altre categorie di clienti) e si alternano a comporre il Collegio di coordinamento secondo le medesime regole previste dal par. 4 per il funzionamento dell'organo decidente.

Le riunioni del Collegio di coordinamento possono svolgersi anche in modalità video-conferenza.

## SEZIONE IV

### SEGRETERIA TECNICA

#### 1. Organizzazione e funzioni

L'attività ausiliaria di segreteria tecnica per l'organo decidente è svolta dalla Banca d'Italia ed è rimessa ad apposite strutture istituite presso le Sedi della Banca d'Italia del luogo in cui hanno sede i rispettivi Collegi.

La segreteria tecnica:

- riceve i ricorsi presentati dalla clientela, provvedendo alla loro classificazione e all'apertura dei relativi fascicoli, e ne trasmette copia agli intermediari qualora non vi abbia già provveduto il cliente;
- riceve la documentazione relativa agli intermediari (controdeduzioni e documenti relativi alla procedura di reclamo);
- accerta completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata dalle parti e, ove ne ravvisi l'esigenza, chiede alle parti le necessarie integrazioni, fissando un termine per la loro produzione;
- nei casi di manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso, sottopone prontamente lo stesso al presidente per l'assunzione delle determinazioni previste ai sensi della sezione VI, paragrafo 2;
- cura la formazione del fascicolo contenente il ricorso, le controdeduzioni, la documentazione presentata dalle parti, compresa quella relativa alla fase del reclamo, ed ogni altro documento ritenuto utile ai fini della decisione; il fascicolo è reso disponibile a ciascun componente il collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;
- predispose una relazione da rendere disponibile a ciascun componente del collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;
- sottopone al presidente per l'approvazione il calendario delle riunioni del collegio, tenendo conto di quanto previsto dal paragrafo 4 della precedente sezione; convoca i membri del collegio e li informa sull'agenda dei ricorsi da trattare;
- assiste alle riunioni del collegio e ne redige il verbale;
- cura le comunicazioni alle parti previste ai sensi delle presenti disposizioni, ovvero disposte dal presidente o dal collegio;
- alimenta l'archivio elettronico delle decisioni previsto dal paragrafo 2;
- provvede agli adempimenti necessari alla pubblicazione della notizia dell'inadempimento delle decisioni da parte degli intermediari secondo quanto previsto dalla sezione VI, paragrafo 4.

## 2. Struttura centrale di coordinamento e Relazione sull'attività

Una struttura, presso l'Amministrazione centrale della Banca d'Italia<sup>(1)</sup>, coordina le segreterie tecniche, cura il buon funzionamento del sistema e, in particolare provvede:

- alle attività connesse con la nomina, la revoca e la decadenza dei componenti dell'organo decidente;
- all'informativa al pubblico sulle attività svolte dall'ABF, curando la Relazione annuale sull'attività dell'ABF <sup>(2)</sup> e l'aggiornamento del relativo sito internet, anche con riguardo alla pubblicazione delle decisioni dei collegi e delle eventuali inadempienze degli intermediari;
- al monitoraggio dei processi di lavoro e all'individuazione di linee guida, al fine di garantire l'efficienza complessiva del sistema;
- al supporto specialistico nei confronti delle segreterie tecniche, anche con riguardo a questioni concernenti l'applicazione delle presenti disposizioni;
- all'individuazione della segreteria tecnica competente nel caso di pluralità di ricorsi rimessi contestualmente al Collegio di coordinamento;
- all'assistenza tecnico-operativa ai collegi;
- all'evoluzione della procedura informatica di supporto, in collaborazione con le funzioni tecniche della Banca d'Italia;
- agli adempimenti connessi alla partecipazione dell'ABF alla rete Fin.Net di cui alla sezione VII, paragrafo 1.

---

(1) Area Vigilanza Bancaria e Finanziaria, Servizio Rapporti Esterni e Affari generali, Divisione Rapporti tra Intermediari e Clienti.

(2) La Relazione riporta anche informazioni di carattere statistico sulle procedure che hanno interessato nel corso dell'anno ciascun intermediario, ivi compreso il numero delle eventuali inadempienze e quello dei ricorsi nei quali è risultato soccombente rispetto al numero totale dei ricorsi decisi nei suoi confronti.

## SEZIONE V

### COSTI

#### **1. Compensi ai componenti dell'organo decidente**

Ciascun membro dell'organo ha diritto a un compenso determinato dalla Banca d'Italia; gli importi sono riportati in una tabella pubblicata sul sito internet [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it).

La Banca d'Italia provvede alla liquidazione dei compensi dei componenti (effettivi e supplenti) dell'organo decidente di cui alle lettere a) e c) della sezione III, paragrafo 2. Sono a carico delle associazioni degli intermediari i compensi dei membri da esse designati.

Gli intermediari che non aderiscono alle associazioni degli intermediari versano il proprio contributo all'associazione alla quale gli stessi hanno fatto riferimento in sede di adesione all'ABF (cfr. sezione II). L'importo viene determinato dall'associazione al termine di ciascun anno solare in base al costo complessivo relativo ai componenti da essa designati, ripartito per il numero totale degli intermediari aderenti e di quelli non aderenti che a detta associazione hanno fatto riferimento.

L'associazione degli intermediari comunica alla segreteria tecnica gli intermediari che non hanno versato il contributo relativo ai componenti da essa designati per l'adozione dei provvedimenti previsti alla sezione VI, paragrafo 4.

#### **2. Contributo alle spese della procedura**

Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro per contributo alle spese della procedura; il ricorso deve essere corredato, a pena di irricevibilità, dalla documentazione attestante l'avvenuto pagamento. Il collegio, qualora accolga il ricorso in tutto o in parte, prevede che l'intermediario:

- a) rimborsi al ricorrente il contributo versato;
- b) versi un importo pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura.

La Banca d'Italia può rivedere la misura di detti importi alla luce dell'esperienza applicativa dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Il versamento dei contributi alle spese della procedura è effettuato secondo modalità pubblicate sul sito internet dell'ABF.

L'inosservanza da parte dell'intermediario delle previsioni di cui alle lettere a) e b) costituisce inadempienza alla decisione del collegio.

## SEZIONE VI

### PROCEDIMENTO E DECISIONE

#### 1. Avvio del procedimento

Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario <sup>(1)</sup>.

Il reclamo è effettuato secondo le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari. Inoltre, le procedure interne adottate dall'intermediario devono assicurare che l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami:

- si mantenga costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato su internet ai sensi della sezione IV, paragrafo 2;
- valuti i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo.

Il ricorso è sottoscritto dal cliente e può essere presentato, per conto di questi, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca, dal rappresentante legale o da un soggetto munito di procura, che può essere conferita anche nel ricorso. Esso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico <sup>(2)</sup> e può essere, alternativamente:

a) inviato direttamente, secondo le modalità indicate sulla modulistica, alla segreteria tecnica del collegio competente <sup>(3)</sup> o a qualunque Filiale della Banca

---

(1) Sono tuttavia ammissibili i ricorsi proposti in assenza di reclamo all'intermediario relativi a controversie pendenti davanti all'autorità giudiziaria per le quali il giudice abbia rilevato il mancato esperimento della condizione di procedibilità di cui all'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

(2) L'elenco è pubblicato sul sito internet dell'ABF.

(3) La zona di competenza territoriale di ciascun collegio è definita ai sensi della sezione III, par. 1.

d'Italia, che provvede a inoltrarlo senza indugio alla segreteria tecnica del collegio competente;

b) presentato presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che provvedono come sopra.

Il cliente che abbia proposto un ricorso ai sensi della presente disciplina ne dà tempestiva comunicazione all'intermediario; qualora dalla documentazione inviata insieme al ricorso non risulti che tale comunicazione è stata effettuata, la segreteria tecnica che ha ricevuto il ricorso provvede essa stessa a trasmetterne tempestivamente copia all'intermediario. Entro 30 giorni dalla ricezione, l'intermediario trasmette alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo. Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica.

La segreteria tecnica trasmette al ricorrente copia delle controdeduzioni.

Il ruolo svolto dalle associazioni di categoria dei clienti o degli intermediari nell'ambito della procedura di ricorso può consistere in un controllo di completezza e regolarità formale della documentazione da presentare e in una funzione di raccordo con la segreteria tecnica; le associazioni dei clienti possono, inoltre, fornire assistenza agli aderenti nella redazione del ricorso; sono in ogni caso escluse valutazioni inerenti il merito della controversia o volte a prospettare i possibili contenuti della decisione del collegio.

Qualora il ritardo o l'assenza della documentazione dovuta dall'intermediario - anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte della segreteria tecnica - rendano impossibile una pronuncia sul merito della controversia, l'organo decidente valuta la condotta dell'intermediario sotto il profilo della mancata cooperazione di quest'ultimo allo svolgimento della procedura, anche ai fini di quanto previsto dal paragrafo 4.

## **2. Svolgimento della procedura**

Il presidente, al quale il ricorso sia stato trasmesso dalla segreteria tecnica ai sensi della sezione IV, paragrafo 1, ove rilevi la manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso <sup>(1)</sup>, lo dichiara inammissibile. Se, viceversa, il presidente rileva irregolarità sanabili o l'incompletezza della documentazione presentata, fissa un termine per la regolarizzazione o per le integrazioni

---

(1) La manifesta irricevibilità o inammissibilità ricorre nei casi di palese incompletezza, irregolarità o intempestività del ricorso, ad esempio: a) ricorsi che palesemente non rientrino nella competenza dell'ABF; b) ricorsi proposti oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; c) ricorsi in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario oppure proposti nei confronti di soggetti che non sono intermediari; d) ricorsi in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario; e) ricorsi per i quali non sia attestato il versamento del contributo spese di 20 euro; f) ricorsi presentati senza utilizzare l'apposita modulistica oppure privi di firma.

necessarie e restituisce il ricorso alla segreteria tecnica. Decorso inutilmente il predetto termine, il ricorso è dichiarato inammissibile dal presidente.

La segreteria tecnica territorialmente competente cura gli adempimenti ed esercita i compiti previsti dalla sezione IV, paragrafo 1 esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti.

Il collegio si pronuncia sul ricorso entro 60 giorni dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine previsto dal paragrafo 1 per la presentazione di queste ultime da parte dell'intermediario o dell'associazione alla quale il medesimo aderisca.

Il termine di 60 giorni può essere sospeso una o più volte, e in ogni caso per un periodo complessivamente non superiore a 60 giorni, dalla segreteria tecnica, nel corso della fase preparatoria, dal presidente ai fini della regolarizzazione del ricorso o dal collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti.

Il collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora il ricorrente, in relazione alla medesima controversia, comunichi di aver promosso o di aver aderito a un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge. Se la conciliazione non riesce, il ricorso può essere riproposto senza necessità di un nuovo reclamo all'intermediario. In tal caso, le parti possono fare rinvio alla documentazione già presentata in occasione della precedente procedura di ricorso. Qualora la controversia sia sottoposta dall'intermediario all'autorità giudiziaria <sup>(1)</sup> ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, la segreteria tecnica richiede al ricorrente di dichiarare se questi abbia comunque interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi all'organo decidente. Ove il ricorrente non abbia manifestato il proprio interesse in tal senso entro 30 giorni dalla richiesta, il collegio dichiara l'estinzione del procedimento. In caso contrario, il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato.

In caso di rinuncia al ricorso, inequivocabilmente espressa dal ricorrente (o dal suo rappresentante in possesso di specifica procura), il collegio dichiara l'estinzione del procedimento. Se le parti raggiungono un accordo prima della decisione sul ricorso ovvero la pretesa del ricorrente risulta pienamente soddisfatta, il collegio dichiara, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere.

La segreteria tecnica dà tempestiva comunicazione alle parti della dichiarazione di interruzione, di estinzione o di cessazione della materia del contendere.

### **3. Decisione sul ricorso**

La decisione sul ricorso è assunta sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in

---

(1) L'estinzione del procedimento opera soltanto se il giudice non dichiara entro la prima udienza l'improcedibilità della domanda giudiziale per il mancato esperimento della condizione di procedibilità, fissando alle parti i termini di cui all'art. 5, comma 1, del d.lgs. n. 28/2010.

materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca. Essa può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti.

La decisione, corredata della relativa motivazione, è comunicata alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia. Se il presidente così dispone, alle parti può essere comunicato prontamente il dispositivo e, successivamente, la motivazione della decisione, in ogni caso non oltre 30 giorni dalla pronuncia.

Nel caso in cui accolga il ricorso in tutto o in parte, il collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione; in mancanza di fissazione del termine, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione.

Resta ferma la facoltà per entrambe le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

#### **4. Pubblicità dell'inadempimento**

Entro il termine fissato per l'adempimento ai sensi del paragrafo 3, l'intermediario comunica alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del collegio. Gli intermediari che aderiscono alle associazioni degli intermediari possono effettuare la comunicazione per il loro tramite.

Qualora risulti l'inadempimento dell'intermediario e nei casi dubbi, la segreteria tecnica ne informa il collegio; ove quest'ultimo accerti l'inadempimento, ne viene data notizia secondo le modalità stabilite dal presente paragrafo.

Viene resa pubblica, altresì, la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario. Tra i casi di mancata cooperazione rientrano, ad esempio, l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta che abbiano reso impossibile una pronuncia sul merito della controversia, o il mancato versamento dei contributi previsti dalla sezione V, paragrafo 1.

La notizia dell'inadempimento dell'intermediario o della sua mancata cooperazione è pubblicata sul sito internet dell'ABF e, a cura e spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Nel caso in cui sia stata comunicata la sottoposizione della controversia all'Autorità giudiziaria, ne viene fatta menzione in sede di pubblicazione.

#### **5. Correzione della decisione e altre richieste delle parti**

La parte interessata può, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione di cui alla sez. VI, par. 3, chiederne la correzione nei soli casi in cui essa sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo.

La richiesta di correzione è inviata alla segreteria tecnica del collegio che ha adottato la decisione.

La richiesta è esaminata in via preliminare dal presidente o da un componente del collegio da lui delegato il quale, se rileva la manifesta insussistenza dei presupposti per la correzione, dichiara la richiesta inammissibile. Negli altri casi, la richiesta viene dichiarata ammissibile. La segreteria tecnica dà notizia alle parti della dichiarazione di inammissibilità o di ammissibilità.

La dichiarazione di ammissibilità interrompe il termine a carico dell'intermediario per l'adempimento della decisione. Nel trasmettere alle parti la dichiarazione di ammissibilità della richiesta di correzione, la segreteria tecnica comunica loro il verificarsi dell'interruzione.

Il collegio si pronuncia sulla richiesta entro 30 giorni dalla dichiarazione di ammissibilità. La pronuncia è comunicata dalla segreteria tecnica alle parti.

Se la pronuncia accoglie la richiesta di correzione, integra la decisione. Qualora la decisione richieda un adempimento da parte dell'intermediario, il collegio fissa il relativo termine, che decorre dalla data della comunicazione della pronuncia.

Eventuali altre richieste o comunicazioni delle parti conseguenti alla decisione vengono sottoposte dalla segreteria tecnica al presidente del collegio; quest'ultimo fornisce indicazioni in ordine alla risposta da indirizzare alle parti oppure sottopone la questione al collegio per le opportune determinazioni.

## SEZIONE VI-BIS

### SEGNALAZIONE DEL PREFETTO ALL' ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

#### 1. Premessa

L'articolo 27-bis, comma 1-quinquies, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, come modificato dal decreto legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito con modificazioni dalla legge 18 maggio 2012, n. 62, prevede quanto segue:

*“Ove lo ritenga necessario e motivato, il prefetto segnala all'Arbitro bancario e finanziario, istituito ai sensi dell'art. 128-bis del testo unico di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, specifiche problematiche relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. L'Arbitro si pronuncia non oltre trenta giorni dalla segnalazione.”*

La previsione di legge si applica ai rapporti tra banche e clienti nei casi in cui la contestazione alla banca tragga origine dalla mancata erogazione, dal mancato incremento o dalla revoca di un finanziamento, dall'inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento o da altri comportamenti della banca conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente.

La disciplina contenuta nell'articolo 27-bis, comma 1-quinquies, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, prevede che la procedura di ricorso all'ABF sia avviata a seguito della segnalazione del prefetto. Rimane fermo il diritto del cliente di adire direttamente l'ABF, secondo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il prefetto non abbia trasmesso la segnalazione.

La legge comporta la deroga alle procedure ordinarie in relazione al ruolo assegnato ai prefetti nella procedura davanti all'Arbitro Bancario Finanziario e al termine di 30 giorni entro il quale deve essere assunta la decisione; nei paragrafi successivi si riportano le regole speciali che conseguono direttamente alla previsione di legge e quelle rese necessarie da esigenze di coordinamento di quest'ultima con la disciplina generale sull'ABF. Rimane ferma, in quanto non espressamente derogata dalla legge, la disciplina sull'ABF contenuta nell'articolo 128-bis del TUB, nella deliberazione del CICR 29 luglio 2008, n. 275, e nelle presenti disposizioni. Si applicano, in particolare, le disposizioni contenute nella Sezione I, paragrafo 4, relativamente al valore delle controversie che possono essere sottoposte all'ABF, e quelle contenute nella Sezione VI, paragrafo 3, in tema di criteri per la decisione sul ricorso.

Ove non diversamente specificato dalla presente sezione, rimangono ferme le disposizioni che attribuiscono al cliente oneri e diritti nell'ambito della procedura.

## **2. Presentazione del ricorso all'ABF**

La procedura di ricorso all'ABF è avviata dal prefetto, che a tal fine trasmette alla segreteria tecnica del collegio competente una segnalazione contenente la seguente documentazione:

- a) l'istanza con la quale il cliente, secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione degli Interni, chiede al prefetto di avviare la procedura prevista dall'articolo 27-bis, comma 1-*quinquies*, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1;
- b) l'invito a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito che il prefetto ha formulato alla banca ai sensi dell'articolo 27-bis, comma 1-*quinquies*, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1;
- c) la risposta della banca all'invito indicato alla lettera b), nella quale essa è tenuta a formulare osservazioni anche sugli eventuali rilievi sollevati dal cliente o dal prefetto;
- d) una relazione con la quale il prefetto motiva le ragioni per le quali ritiene necessario sottoporre la questione all'ABF e riporta l'oggetto del ricorso. Qualora il prefetto intenda formulare richieste o indicare fatti sui quali la banca non ha avuto modo di esprimere le proprie difese nella risposta di cui al punto c), il prefetto acquisisce le controdeduzioni della banca su tali aspetti, ne tiene conto ai fini della relazione e le invia alla segreteria tecnica, unitamente alla documentazione indicata ai punti precedenti.

Il prefetto può effettuare la segnalazione all'ABF anche se la banca non fornisce la risposta prevista al punto c) o le controdeduzioni indicate al punto d) entro 30 giorni dalla ricezione della relativa richiesta ovvero entro il diverso termine fissato dall'Amministrazione degli Interni.

La segnalazione del prefetto è inviata contestualmente al cliente e alla banca.

Ai ricorsi proposti ai sensi della presente sezione non si applicano:

- la sezione V, paragrafo 2, limitatamente al contributo alle spese di procedura a carico del cliente;
- le disposizioni sul reclamo e sulle modalità di presentazione del ricorso contenute nella sezione VI, paragrafo 1.

## **3. Svolgimento della procedura e decisione sul ricorso**

La segreteria tecnica territorialmente competente cura gli adempimenti ed esercita le funzioni previste dalla sezione IV, paragrafo 1. Essa, in particolare, cura la formazione del fascicolo da sottoporre ai componenti del collegio, nel quale la relazione del prefetto tiene luogo della relazione di cui alla sezione IV, paragrafo 1.

Qualora la segreteria tecnica ravvisi l'esigenza di integrazioni ovvero quando il presidente rilevi irregolarità sanabili o l'incompletezza della

documentazione, viene fissato il termine per la regolarizzazione o per le integrazioni necessarie.

Il collegio si pronuncia sulla segnalazione del prefetto entro 30 giorni dalla data della sua ricezione da parte della segreteria tecnica. Tale termine può essere sospeso una o più volte secondo quanto previsto dal paragrafo 3 della sezione VI, in ogni caso per un periodo complessivamente non superiore a 30 giorni.

La segreteria tecnica comunica la decisione sul ricorso alle parti, secondo quanto previsto nel paragrafo 3 della sezione VI, e, per conoscenza, al prefetto.

## SEZIONE VII

### DISPOSIZIONI FINALI

#### 1. Adesione alla rete Fin.Net

L'Arbitro Bancario Finanziario aderisce alla rete Fin.Net <sup>(1)</sup>. La rete, volta a favorire lo sviluppo e la cooperazione dei sistemi di *alternative dispute resolution* (ADR) nell'ambito dello spazio economico europeo, è composta da organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti nei settori bancario, finanziario e assicurativo insediati nei diversi Stati membri; essa permette al consumatore di rivolgersi al proprio sistema nazionale di ADR, il quale, avvalendosi del supporto informativo fornito dalla rete stessa, lo mette in collegamento - se esistente - con il sistema equivalente nel Paese in cui opera l'intermediario.

In virtù dell'adesione alla rete Fin.Net, il cliente italiano che intenda presentare un ricorso stragiudiziale nei confronti di un intermediario estero il quale, ai sensi della sezione II, non sia tenuto ad aderire all'ABF, può contattare la segreteria tecnica. Questa verifica se l'intermediario estero aderisca a un sistema stragiudiziale facente parte della rete Fin.Net e, in caso positivo, fornisce al cliente ogni informazione utile sul funzionamento della rete, presta assistenza al medesimo nella predisposizione del ricorso, cura le comunicazioni tra il cliente e il sistema di ADR competente per la trattazione del ricorso e, su richiesta di quest'ultimo, fornisce collaborazione tecnica e giuridica in ordine alle questioni oggetto del ricorso.

Sempre in virtù dell'adesione alla rete Fin.Net, l'ABF può essere adito in relazione a controversie promosse da clienti residenti o domiciliati in altro Stato membro, qualora ciò sia previsto dalla disciplina di tale Stato.

#### 2. Trasparenza e contratti

Gli intermediari forniscono alla clientela adeguata informativa in merito alle procedure di ricorso, richiamando nella documentazione di trasparenza (cfr. la "Disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari") il diritto del cliente di adire l'ABF e riportando le informazioni necessarie per contattare il medesimo (indirizzi, numeri di telefono, sito internet).

Il diritto di ricorrere all'ABF non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente e deve essere espressamente previsto nel contratto se questo contiene clausole compromissorie o concernenti il ricorso ad altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

---

(1) La rete Fin.Net è stata promossa dalla Commissione europea a partire dal 2001, in attuazione della propria Raccomandazione del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

### **3. Sospensione dei termini**

Tutti i termini previsti dalle presenti disposizioni sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.