



## **Documento per la consultazione**

### **Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari**

Il documento contiene la disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, che possono insorgere con la clientela. La disciplina attua la deliberazione del CICR del 29 luglio 2008 assunta ai sensi dell'articolo 128-bis del Testo unico bancario.

Oltre al potere di definire la disciplina, alla Banca d'Italia sono affidati compiti di organizzazione dei nuovi sistemi; ad essi le banche e gli intermediari finanziari saranno tenuti ad aderire. Le procedure previste assicurano ai clienti uno strumento agevole ed economico per far valere i loro diritti e migliorare la correttezza delle relazioni con gli intermediari.

Eventuali osservazioni, commenti e proposte possono essere trasmessi, entro il 17 maggio 2009, a:

Banca d'Italia, Servizio Normativa e politiche di vigilanza, Divisione Normativa primaria, via Milano, 53 – 00184 ROMA, oppure all'indirizzo di posta elettronica "npv.normativa\_primaria@bancaditalia.it"

**Marzo 2009**

# DISPOSIZIONI

## 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 (c.d. legge sul risparmio), 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, in qualunque momento, 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; alla Banca d'Italia sono affidati compiti di nomina dei membri dell'organo decidente, di svolgimento di attività di supporto tecnico ed organizzativo, nonché di emanazione delle disposizioni applicative.

I sistemi stragiudiziali assumono rilievo per le finalità della vigilanza e, più in generale, per l'efficienza 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.

#### 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;

- 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:

- 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 emanate dalla Banca d'Italia in attuazione della deliberazione del CICR del 4 marzo 2003 in materia di disciplina di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (di seguito “Disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari”) <sup>(1)</sup>.

### 3. Definizioni

Ai fini della presente disciplina si definiscono:

- “*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 con un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto la prestazione di servizi bancari e finanziari. 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;
- “*intermediari*”, le banche, gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del T.U. che operano nei confronti del pubblico, 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.;
- “*reclamo*”, ogni atto con cui il cliente in forma scritta o su altro supporto durevole contesta all’intermediario un suo comportamento o un’omissione;
- “*sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie*” o “*sistema stragiudiziale*”, 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.

---

(1) Il riferimento è alle nuove disposizioni di vigilanza, in corso di predisposizione.

#### 4. Ambito di applicazione oggettivo

Ai sistemi stragiudiziali possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari <sup>(1)</sup>. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 <sup>(2)</sup> <sup>(3)</sup>.

Possono essere sottoposte ai sistemi stragiudiziali le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi, facoltà, purché di valore indeterminabile o non superiore a 100.000 euro. Il valore della controversia si determina dal ricorso, in base all'eventuale somma oggetto di contestazione tra le parti, indipendentemente dal valore complessivo del rapporto al quale si riferisce.

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).

Non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, articolo 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5; articolo 141 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, d'ora in avanti "Codice del Consumo") <sup>(4)</sup>. Il ricorso ai sistemi stragiudiziali è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; anche in questo caso il ricorso deve essere proposto nel termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo iniziale all'intermediario (cfr. sez. 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.

---

(1) Ai sistemi possono essere sottoposte anche le controversie in materia di bonifici transfrontalieri, fermo restando quanto previsto dal D.M. 13 dicembre 2001, n. 456, emanato in attuazione del d.lgs. 28 luglio 2000, n. 253.

(2) L'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 esclude l'applicazione del titolo VI del TUB 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..

(3) Per la definizione dell'ambito applicativo delle presenti disposizioni rispetto a quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, si applicano 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.

(4) I casi in cui il giudizio, l'arbitrato o il tentativo di conciliazione vengono promossi successivamente alla presentazione del ricorso sono disciplinati dalla sezione VI, paragrafo 3.

## **5. Destinatari della disciplina**

La presente disciplina si applica a:

- banche autorizzate in Italia e alle banche comunitarie che operano in Italia <sup>(1)</sup>, anche in regime di libera prestazione dei servizi, in conformità del diritto dell'Unione europea e delle relative disposizioni nazionali di recepimento;
- intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del T.U.;
- IMEL italiani e IMEL esteri che operano in Italia;
- Poste Italiane S.p.A., per le attività di bancoposta di cui al D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144.

---

(1) La Banca d'Italia pubblica sul proprio sito internet l'elenco delle banche autorizzate in Italia e delle banche comunitarie che operano in Italia.

## SEZIONE II

### ADESIONE AI SISTEMI

Gli intermediari sono tenuti ad aderire ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Il diritto di ricorrere a tali sistemi non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente.

L'adesione ai sistemi è comunicata per iscritto alla Banca d'Italia <sup>(1)</sup> secondo le seguenti modalità:

- le associazioni degli intermediari attestano alla Banca d'Italia l'adesione degli intermediari ad essi associati; l'intermediario aderente alle associazioni può comunicare l'adesione ai sistemi stragiudiziali anche direttamente alla Banca d'Italia;
- gli intermediari non aderenti alle associazioni di cui al precedente alinea comunicano alla Banca d'Italia la propria adesione nonché il componente dell'organo decidente di riferimento tra quelli designati dalle associazioni degli intermediari.

Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che intendano iniziare a svolgere in Italia operazioni e servizi bancari e finanziari, effettuano la comunicazione di adesione ai sistemi stragiudiziali prima di iniziare l'attività.

Possono non aderire ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla presente disciplina gli intermediari aventi sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea che aderiscano o siano sottoposti a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete Fin.Net promossa dalla Commissione Europea, qualora si tratti di intermediari che in Italia:

- commercializzino esclusivamente tramite internet servizi bancari e finanziari nei confronti di soggetti residenti o aventi sede in Italia diversi dai consumatori;
- non abbiano concluso nell'ultimo anno solare più di 50 contratti con soggetti residenti o aventi sede in Italia.

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.

---

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

### 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 tre collegi 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: Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.

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

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

##### **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 degli intermediari rappresentati e di diversificazione delle categorie cui questi appartengono. 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>.

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

---

(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.

- 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 un significativo numero di aderenti 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>(1)</sup>. La Banca d'Italia può chiedere l'esibizione della relativa documentazione.

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

Con le medesime modalità sono designati e nominati uno o più componenti supplenti, che sono chiamati dalla segreteria tecnica a sostituire i corrispondenti membri effettivi in caso di assenza, impedimento o astensione di questi ultimi.

La composizione dell'organo decidente, stabilita dalla segreteria tecnica, varia, secondo quanto previsto dal paragrafo 4, in funzione della categoria di appartenenza del cliente che ha presentato il ricorso (consumatore o professionista/imprenditore) e dell'associazione degli intermediari alla quale l'intermediario coinvolto nel ricorso aderisce o fa riferimento.

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

La Banca d'Italia, al fine di assicurare l'effettivo e continuo funzionamento dell'organo decidente, 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.

Un impegno attivo e costante da parte dei componenti dell'organo decidente è essenziale per assicurare la funzionalità e l'efficienza dei sistemi stragiudiziali. 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 uno o più componenti per giusta causa. Tra le cause di revoca può rientrare, ad esempio, la perdita dei requisiti per la nomina previsti dal paragrafo 3 o violazioni del codice deontologico di cui al paragrafo 4.

---

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

In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità di funzionamento dell'organo decidente, la Banca d'Italia può sostituire i componenti decaduti o revocati 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 decidente 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.

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

- siano stati condannati a pena detentiva 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.

### **4. Funzionamento**

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

Nel fissare il calendario delle riunioni del collegio, la segreteria tecnica 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.

Il presidente coordina i lavori del collegio; accerta i risultati delle votazioni; sottoscrive il verbale delle riunioni.

Nel loro operato i membri del collegio si impegnano al rispetto di un codice deontologico predisposto dalla Banca d'Italia.

---

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

## SEZIONE IV

### SEGRETERIA TECNICA

#### 1. Organizzazione e funzioni

L'attività di segreteria tecnica per l'organo decidente è svolta dalla Banca d'Italia.

Per ciascuno dei collegi in cui si articola territorialmente l'organo decidente, l'attività di segreteria tecnica è svolta da una struttura all'uopo dedicata presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli.

La segreteria tecnica:

- riceve i ricorsi presentati dalla clientela, provvedendo all'apertura dei relativi fascicoli;
- riceve la documentazione relativa agli intermediari (controdeduzioni e documenti relativi alla procedura di reclamo);
- accerta completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata dalle parti <sup>(1)</sup> e, ove ne ravvisi la necessità, chiede alle parti le necessarie integrazioni, fissando un termine per la loro produzione <sup>(2)</sup>;
- attesta l'irricevibilità del ricorso in caso di sua palese incompletezza, irregolarità e intempestività, dandone comunicazione alle parti <sup>(3)</sup>;
- 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;
- istruisce il ricorso per il collegio, predisponendo una relazione da rendere disponibile a ciascun componente del collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;
- fissa 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; lo sottoscrive e lo sottopone per la sottoscrizione al Presidente;

---

(1) Nelle presenti disposizioni il termine "parti" deve intendersi riferito alle associazioni degli intermediari e della clientela se questi se ne avvalgono nel procedimento secondo quanto previsto dalla sezione VI, paragrafo 2.

(2) La richiesta di elementi integrativi comporta la sospensione del termine di 60 giorni per la decisione da parte del collegio; dell'avvenuta sospensione è data comunicazione alle parti.

(3) Ad esempio: ricorsi proposti oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; ricorsi per i quali non sia attestato il versamento del contributo spese di 20 euro; ricorsi presentati senza utilizzare l'apposita modulistica; ricorsi in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario; ricorsi proposti nei confronti di soggetti che non siano intermediari; ricorsi in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario.

- cura le comunicazioni alle parti nel corso della procedura;
- alimenta l'archivio elettronico delle decisioni previsto dal paragrafo 2;
- in caso di accertato inadempimento delle decisioni da parte degli intermediari, provvede alle conseguenti pubblicazioni secondo quanto previsto dalla sezione VI, paragrafo 5.

## **2. Struttura centrale di coordinamento**

Una struttura, presso l'Amministrazione centrale della Banca d'Italia, coordina le segreterie tecniche <sup>(1)</sup>.

La struttura centrale di coordinamento gestisce e pubblica sul sito internet dei sistemi un archivio elettronico delle decisioni dei collegi che ha la funzione di facilitare la consultazione e la diffusione degli orientamenti seguiti dall'organo decidente.

La Banca d'Italia predispone e pubblica annualmente una Relazione concernente l'attività svolta dall'organo decidente, la cui redazione è curata dalla struttura centrale di coordinamento. Quest'ultima cura inoltre gli adempimenti connessi alla partecipazione dei sistemi stragiudiziali 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.

## SEZIONE V

### COSTI DEI SISTEMI

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

Ciascun membro dell'organo decidente ha diritto a un compenso determinato alla Banca d'Italia secondo tabelle pubblicate 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; fanno eccezione i compensi dei membri designati dalle associazioni degli intermediari, sulle quali è posto a carico il relativo compenso.

Gli intermediari che non aderiscono alle associazioni degli intermediari versano il proprio contributo all'associazione che ha designato il componente al quale gli stessi hanno fatto riferimento in sede di adesione al sistema (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 degli intermediari associati o che a detti componenti hanno fatto riferimento.

#### **2. Contributo del ricorrente 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; la Banca d'Italia può rivedere la misura di detto importo alla luce dell'esperienza applicativa dei sistemi stragiudiziali.

Il versamento del contributo a carico del ricorrente è effettuato secondo modalità pubblicate sul sito internet dei sistemi; il ricorso deve essere corredato, a pena di irricevibilità, dalla documentazione attestante l'avvenuto pagamento.

Il contributo posto a carico del ricorrente viene rimborsato dall'intermediario qualora il ricorso sia accolto in tutto o in parte. In tali casi, la decisione del collegio richiama l'obbligo dell'intermediario di provvedere al rimborso; l'eventuale inosservanza di tale obbligo costituisce inadempimento alla decisione del collegio.

## SEZIONE VI

### PROCEDIMENTO E DECISIONE

#### 1. Reclamo preventivo all'intermediario

Il contenimento dei rischi legali e di reputazione degli intermediari e l'efficiente funzionamento dei sistemi stragiudiziali dipendono in larga misura dalla capacità dell'intermediario di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti. In questa prospettiva, è essenziale che l'intermediario riservi la massima cura alla funzione di gestione dei reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente.

In considerazione di ciò, il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'effettiva e soddisfacente interlocuzione tra l'intermediario e il cliente volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire, ove possibile, una composizione bonaria dei possibili contrasti. L'espletamento della fase di reclamo presso l'intermediario costituisce pertanto condizione preliminare e necessaria per adire i sistemi stragiudiziali <sup>(1)</sup>.

Gli intermediari sono tenuti a dotarsi di adeguate strutture organizzative e procedure interne, istituendo un ufficio reclami o individuando un responsabile della funzione di gestione dei reclami della clientela. Si applicano, al riguardo, le disposizioni contenute nella sezione XI, paragrafo 3 della "Disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari" <sup>(2)</sup>. Le procedure interne adottate dall'intermediario assicurano, inoltre, 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 alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e tenendo conto delle soluzioni adottate in tali casi.

L'intermediario si pronuncia sul reclamo entro 30 giorni dalla ricezione del medesimo e indica, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

---

(1) Il preventivo reclamo all'intermediario è condizione per l'accesso ai sistemi stragiudiziali anche qualora l'intermediario stesso abbia promosso forme di composizione delle controversie basate su accordi con le associazioni dei consumatori.

(2) Le disposizioni richiamate nel testo si applicano a tutti gli intermediari, ivi compresi gli intermediari finanziari iscritti solo nell'elenco previsto dall'articolo 106 del T.U.

## 2. Avvio del procedimento

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 al sistema stragiudiziale. Il ricorso può essere presentato, per conto del cliente, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato. Esso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dei sistemi o reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia ed è inviato o presentato, secondo le modalità ivi indicate, alla segreteria tecnica del collegio nella cui zona di competenza territoriale il cliente ha il proprio domicilio <sup>(1)</sup>. Il ricorso può inoltre essere presentato presso ogni Filiale della Banca d'Italia <sup>(2)</sup>, che provvede a inoltrarlo senza indugio alla struttura competente.

Il ricorso ai sistemi stragiudiziali previsti dalla presente disciplina non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Il cliente che abbia proposto un ricorso ai sensi della presente disciplina deve darne tempestiva comunicazione all'intermediario; entro 30 giorni dalla ricezione di tale comunicazione <sup>(3)</sup>, 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, per il tramite della predetta associazione, che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica.

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 al fine dell'applicazione delle sanzioni reputazionali di cui al paragrafo 5.

---

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

(2) Fanno eccezione le Filiali specializzate nel trattamento del contante, non aperte al pubblico. L'elenco delle Filiali che possono ricevere i ricorsi è pubblicato sul sito internet dei sistemi.

(3) Al fine di consentire la verifica del rispetto di tale termine, l'intermediario comunica tempestivamente all'indirizzo di posta elettronica della segreteria tecnica competente la data di ricezione della comunicazione del cliente.

### **3. Svolgimento della procedura**

L'istruttoria sul ricorso è curata dalla segreteria tecnica territorialmente competente, che esercita i compiti previsti dalla sezione IV, paragrafo 1. L'istruttoria è effettuata esclusivamente in base alla 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 2 per la presentazione di queste ultime da parte dell'intermediario o dell'associazione alla quale il medesimo aderisca.

Il termine di 60 giorni è sospeso ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio. 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 dell'istruzione preliminare, o dal collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti; la sospensione è comunicata a entrambe le parti, unitamente alla fissazione di un termine massimo per la produzione delle integrazioni richieste <sup>(1)</sup>.

Il collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora consti che in relazione alla medesima controversia è stato avviato un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge. Se la conciliazione non riesce, il ricorso può essere riproposto senza necessità di un nuovo reclamo all'intermediario entro 6 mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione <sup>(2)</sup>. 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 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.

La segreteria tecnica dà tempestiva comunicazione alle parti della dichiarazione di estinzione o di interruzione.

### **4. 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 materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca. Essa può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti. In particolare, l'organo decidente, anche qualora non accolga il ricorso in tutto o in parte, può segnalare all'intermediario l'opportunità di adottare nei rapporti con il cliente stesso misure conformi a un principio di equità.

---

(1) Cfr., per i casi di sospensione del termine da parte della segreteria tecnica, la sezione IV, paragrafo 1.

(2) Resta fermo il termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo (cfr. sez. I, par. 4).

La decisione, corredata della relativa motivazione, è comunicata dalla segreteria tecnica alle parti entro 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.

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.

Gli esiti dei ricorsi sono valutati dalla Banca d'Italia per i profili di rilievo che essi possono avere per l'attività di vigilanza.

## **5. Pubblicità dell'inadempimento**

Entro il termine fissato per l'adempimento ai sensi del paragrafo 4, l'intermediario comunica alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del collegio.

Qualora l'intermediario non abbia dato comunicazione nel tempo fissato o comunque consti che questi non abbia adempiuto alla decisione, la segreteria tecnica rende pubblica l'inadempienza 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 o il mancato versamento del contributo previsto dalla sezione V, paragrafo 1.

La notizia dell'inadempienza dell'intermediario o della sua mancata cooperazione è pubblicata sul sito internet dei sistemi, sul sito internet [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), e, a spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Nella relazione annuale di cui alla sezione IV, paragrafo 2, sono rese note informazioni sulle inadempienze di ciascun intermediario e sul numero dei ricorsi nei quali è risultato soccombente.

## SEZIONE VII

### DISPOSIZIONI FINALI

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

I sistemi stragiudiziali aderiscono 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 ai sistemi previsti dalla presente disciplina, 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, i sistemi stragiudiziali previsti dalla presente disciplina possono essere aditi in relazione a controversie insorte in altro Stato membro, qualora ciò sia previsto dalla disciplina di tale Stato.

#### 2. Trasparenza

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 i sistemi stragiudiziali di cui alla presente disciplina e riportando le informazioni necessarie per contattare i medesimi (indirizzi, numeri di telefono, siti internet).

---

(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. Entrata in vigore**

Le presenti disposizioni entrano in vigore decorsi ... giorni dalla loro pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana.

L'adesione degli intermediari ai sensi della sezione II è comunicata alla Banca d'Italia, secondo le modalità ivi indicate, entro 3 mesi dalla data di entrata in vigore delle presenti disposizioni.

In via transitoria, fino al completamento degli adempimenti organizzativi necessari alla costituzione delle segreterie tecniche territoriali, la struttura centrale di coordinamento svolge altresì ogni attività di segreteria tecnica per i collegi.