

Arbitro Bancario Finanziario: una guida operativa

La presente guida espone la procedura prevista dalla normativa attraverso la quale il cliente può presentare un reclamo **alla Società e/o all'intermediario finanziario**, soggetti legittimati passivi dinanzi all'ABF per controversie sorte con il cliente.

La procedura non è invece prevista nei confronti del mediatore creditizio, soggetto passivo non riconosciuto dalla normativa.

In ossequio ai principi della trasparenza, Mediafin propone ai propri clienti la documentazione relativa all'ABF per illustrare convenientemente i diritti del consumatore nel momento in cui - tramite il rapporto con il mediatore finanziario - ottenesse il finanziamento richiesto.

Il documento in oggetto, come previsto dalla disciplina in vigore, viene messo a disposizione nella fase precontrattuale in ossequio alla disciplina sulla trasparenza prevista di cui alle *disposizioni della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29.7.2009 e successive integrazioni e modificazioni.*

Accade talvolta che tra un istituto bancario (o una finanziaria) ed i propri clienti possano insorgere controversie di facile e pronta soluzione o comunque di entità assai modesta.

Ciò può verificarsi, ad esempio, quando non risulti necessario sentire testimonianze per comprovare i fatti a sostegno delle proprie ragioni, ovvero quando non sia essenziale il contributo di un perito specializzato in un dato settore. Ebbene, in queste casistiche adire la giustizia civile potrebbe avere esiti sconvenienti sia in considerazione degli attuali tempi medi dei giudizi civili - ad oggi alquanto elevati - sia per i costi (spesso proibitivi) del sistema giustizia in Italia.

A fronte delle problematiche sopra illustrate, il legislatore è intervenuto istituendo un apposito organismo arbitrale denominato Arbitro Bancario Finanziario (c.d. "ABF") il

quale -seppur introdotto già dalla legge n. 262/2005- è operativo soltanto a partire dal 1° gennaio del 2009.

L'ABF, infatti, si caratterizza in quanto consente ai clienti di risolvere in tempi contenuti e con costi irrisori le controversie insorte con gli intermediari (in buona sostanza le banche o le finanziarie) così evitando il ricorso alla lenta e costosa giustizia civile.

Sul punto, per quanto riguarda le spese legali del procedimento, al di là del costo irrisorio per instaurare il giudizio arbitrale (appena € 20,00), esso non richiede l'obbligatoria assistenza di un legale, potendo il Cliente scegliere di redigere e di presentare il ricorso anche da solo (sebbene, va detto, l'ausilio di un professionista in un settore altamente tecnico come quello bancario/finanziario parrebbe quantomeno auspicabile)

Si denota, inoltre, una disciplina delle spese legali decisamente favorevole al Cliente in quanto - in caso di rigetto del ricorso - il Cliente non sarà condannato al rimborso delle spese legali sostenute dall'intermediario ma - nel caso opposto di accoglimento delle proprie istanze - il Cliente potrebbe vedersi riconosciuta una somma a titolo di rimborso degli oneri legali già sostenuti.

Per quanto concerne poi le tempistiche della procedura, va detto che i termini per adottare la decisione sono molto contenuti (di norma sei mesi dalla presentazione del ricorso) ed essi potranno essere sospesi soltanto su richiesta congiunta delle parti ovvero qualora risulti opportuno alla luce della complessità e della novità della materia da trattare.

In definitiva, l'ABF è uno strumento semplice, veloce, quasi gratuito ed efficace che consente al Cliente di ottenere una decisione sulla controversia in tempi rapidi e che in ogni caso non gli preclude, qualora non sia soddisfatto della decisione arbitrale, di adire in un secondo momento l'Autorità Giudiziaria.

REQUISITI DI AMMISSIONE DEL RICORSO ALL'ABF

A) Chi può fare ricorso all'ABF

Per quanto riguarda nello specifico i requisiti di ammissione del ricorso all'ABF, va osservato che possono rivolgersi a tale istituto solo i "clienti", per tali intendendosi i soggetti che hanno o hanno avuto un rapporto contrattuale o sono entrati in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento.

Non rientrano nella definizione di Cliente, invece, 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.

B) Limiti di competenza dell'ABF

L'Arbitro Bancario Finanziario può conoscere le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari intercorse tra cliente e intermediario ma sono escluse dalla sua cognizione quelle attinenti ai servizi e alle attività di investimento.

In particolare, l'ABF decide su contenziosi aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Se tuttavia la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, a qualunque titolo, la controversia rientra nella competenza dell'ABF solo se l'importo richiesto non sia superiore ad € 100.000,00.

In ogni caso, sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente:

- 1) le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- 2) le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario;
- 3) le questioni concernenti contratti collegati al predetto contratto (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);
- 4) le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario (come ad esempio i danni fisici o morali che tuttavia potranno essere ristorati nella sede giudiziaria);
- 5) le controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria o a decisione arbitrale ovvero a un tentativo di mediazione o di conciliazione (anche se il ricorso all'ABF è possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa), oppure quelle per cui risulti già pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione.

A livello di competenza territoriale, inoltre, è rilevante il luogo dove il ricorrente ha eletto il proprio domicilio nel ricorso e a tal proposito (dopo la riforma del dicembre

2016) si distinguono i collegi ABF di Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo.

Nel dettaglio:

- Il collegio con sede a Milano è competente per il Friuli Venezia Giulia, la Lombardia, il Trentino-Alto Adige e il Veneto.
- Il collegio con sede a Torino è competente per Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta.
- Il collegio con sede a Bologna è competente per l'Emilia-Romagna e la Toscana.
- Il collegio con sede a Roma è competente per l'Abruzzo, il Lazio, le Marche e l'Umbria.
- Il collegio con sede a Napoli è competente per la Campania e il Molise.
- Il collegio con sede a Bari è competente per la Basilicata, la Calabria e la Puglia.
- Il collegio con sede a Palermo è competente per la Sardegna e la Sicilia.

C) Necessità di inoltrare un reclamo all'intermediario prima di adire l'ABF

Un altro requisito di ammissibilità sta poi nel fatto che il Cliente, il quale intenda adire l'ABF, dovrà preventivamente inoltrare un formale reclamo all'intermediario (ovvero una contestazione scritta) avente ad oggetto i medesimi fatti che in seguito saranno alla base del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

In particolare, si potrà adire l'ABF o dopo la eventuale risposta negativa al reclamo da parte dell'intermediario oppure dopo che siano trascorsi 30 giorni senza aver mai ricevuto alcun riscontro.

Dopodiché, si potrà presentare ricorso all'ABF ma tale procedura di arbitrato dovrà essere avviata entro dodici mesi dalla risposta dell'intermediario (o dal trentesimo giorno senza che l'intermediario abbia riscontrato il reclamo) in quanto - in caso contrario - occorrerà inoltrare un nuovo reclamo prima di avviare il procedimento arbitrale.

Giova rilevare poi che l'eventuale e successivo ricorso all'ABF dovrà presentare il medesimo contenuto del preventivo reclamo, in ossequio al principio della necessaria corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato e ciò a pena di inammissibilità del ricorso (perlomeno limitatamente a quelle richieste non formulate in precedenza).

Alla luce di quanto sopra, sarà importante richiedere, già con il reclamo, il rimborso delle spese di assistenza legale in quanto diversamente - a prescindere dall'esito del ricorso - esse non saranno riconosciute in sede arbitrale perché non preventivamente richieste.

COMPOSIZIONE DEL COLLEGIO

Relativamente alla composizione del Collegio dell'ABF, esso è composto da 4 membri più il Presidente.

Il Presidente e due membri sono individuati e nominati dalla Banca d'Italia, gli altri due membri invece (seppur nominati dalla medesima Banca d'Italia), sono designati uno dalle associazioni rappresentative dei clienti e l'altro dalle associazioni degli intermediari.

Tutti i componenti devono possedere stringenti requisiti di professionalità e di onorabilità e comportarsi con la dovuta imparzialità.

EFFICACIA DELLE DECISIONI

Se l'intermediario non esegue spontaneamente la decisione, ne è data notizia sul sito dell'ABF, su due quotidiani nazionali e sulla pagina iniziale del sito dell'intermediario stesso, con conseguente danno reputazionale per l'intermediario stesso.

Quindi, se gli intermediari non eseguono le decisioni dell'ABF, gli altri Clienti ne saranno informati e potranno trarne le dovute conseguenze. Ovviamente, se l'intermediario non esegue la decisione, il Cliente potrà rivolgersi all'Autorità giudiziaria e vantare una carta in più, non di poco conto, quale è la decisione a sé favorevole dell'ABF.

Infine, come già rilevato, se l'ABF non accoglie la domanda del Cliente, in tutto o in parte, questi potrà sempre rivolgersi all'Autorità giudiziaria.

* * *

A beneficio di chiunque sia interessato all'argomento, si riporta di seguito uno schema riepilogativo dei sopra illustrati requisiti di ammissibilità del ricorso all'ABF:

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
REQUISITI DI AMMISSIBILITA'

<p>Legittimazione ad agire: Il ricorso può essere proposto solo dai clienti, ad esclusione dei clienti professionali, come banche, assicurazioni e grandi imprese, a meno che essi agiscano per scopi estranei alla loro attività professionale nei confronti degli intermediari (ovvero banche e finanziarie i quali sono obbligati ad aderire all'ABF)</p>	<p>Competenza: 1) L'ABF può conoscere le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari intercorse tra cliente e intermediari, escluse quelle attinenti ai servizi e alle attività di investimento, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se però la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, a qualunque titolo, la controversia rientra nella competenza dell'ABF solo se l'importo richiesto non sia superiore ad € 100.000,00 2) A livello territoriale, rileva il domicilio indicato nel ricorso e si distinguono i Collegi di Roma, Milano, Napoli, Torino, Bologna, Bari e Palermo 3) In ogni caso l'ABF è competente a conoscere le controversie relative a fatti successivi al 1° gennaio 2009</p>	<p>Condizioni di procedibilità: - Necessità di presentare preventivamente un reclamo sui fatti oggetto di ricorso In particolare si può adire l'ABF dopo la risposta negativa al reclamo o dopo 30 g senza aver ricevuto riscontro da parte dell'intermediario; in ogni caso è importante richiedere il rimborso delle spese legali già nel reclamo nel rispetto del principio di corrispondenza tra chiesto e pronunciato. - Assenza di altri procedimenti giudiziali e stragiudiziali pendenti (come la mediazione o procedimenti di esecuzione forzata o di ingiunzione)</p>
---	--	--

