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

Firmato digitalmente da

AFFINITO MASSIMILIANO

Firmato digitalmente da AFFINITO MASSIMILIANO
Data: 2020.08.27 10:08:49 +02'00'

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

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

INDICE

SEZIONE I ... 3
DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE ... 3
1. Premessa ... 3
2. Fonti normative ... 4
3. Definizioni ... 5
4. Ambito di applicazione oggettivo ... 7
SEZIONE II ... 9
ADESIONE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO ... 9
SEZIONE III ... 10
ORGANO DECIDENTE ... 10
1. Articolazione territoriale e competenza ... 10
2. Nomina e composizione ... 11
3. Requisiti ... 13
4. Funzionamento ... 14
5. Collegio di coordinamento ... 15
6. Conferenza dei Collegi ... 16
SEZIONE IV ... 17
STRUTTURA DELLA BANCA D'ITALIA A SUPPORTO DELL'ABF ... 17
1. Segreteria tecnica ... 17
2. Struttura centrale di coordinamento e Relazione sull'attività ... 18
SEZIONE V ... 19
COSTI ... 19
1. Compensi ai componenti dell'organo decidente ... 19
2. Contributo alle spese della procedura ... 19
SEZIONE VI ... 21
PROCEDIMENTO E DECISIONE ... 21

1. Avvio del procedimento 21
2. Svolgimento della procedura 23
3. Decisione sul ricorso 25
4. Pubblicità dell'inadempimento 26
5. Correzione della decisione e altre richieste delle parti 27
SEZIONE VI-BIS 28
SEGNALAZIONE DEL PREFETTO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO 28
1. Premessa 28
2. Presentazione del ricorso all'ABF 29
3. Svolgimento della procedura e decisione sul ricorso 29
SEZIONE VII 31
DISPOSIZIONI FINALI 31
1. Adesione alla rete Fin-Net 31
2. Risoluzione delle controversie dei consumatori online tramite la Piattaforma ODR 31
3. Trasparenza e contratti 32
4. Sospensione dei termini 32

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 e successive modificazioni 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. La Banca d'Italia è designata quale Autorità Nazionale Competente sull'ABF dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante l'attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. In tale ruolo, la Banca verifica periodicamente il rispetto da parte dell'ABF dei requisiti previsti dalla normativa.

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 pubblicate in conformità a quanto previsto nella sez. IV, par. 2. 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, e del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50 (convertito con legge 21 giugno 2017, n. 96) 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 condizioni previste dalle presenti disposizioni.

2. Fonti normative

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

— direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori);

— regolamento UE n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori);

— regolamento di esecuzione (UE) n. 1051/2015 della Commissione del 10 luglio 2015 relativo alle modalità per l'esercizio delle funzioni della piattaforma di risoluzione delle controversie online, alle caratteristiche del modulo di reclamo elettronico e alle modalità della cooperazione tra i punti di contatto di cui al regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori;

— 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 127, comma 01, del T.U., che - con riguardo alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei rapporti con la clientela - attribuisce alla Banca d'Italia il compito di dettare, in conformità alle deliberazioni del CICR, anche disposizioni in materia di organizzazione e controlli interni;

— 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-*bis*, 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;

— decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante l'attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;

— decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 che per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-*nonies* e 141-*decies* del medesimo decreto ha designato la Banca d'Italia quale Autorità Nazionale Competente con riferimento ai sistemi di risoluzione delle controversie disciplinati ai sensi dell'art. 128-*bis* del T.U.;

— deliberazione del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni, 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 e successive modificazioni (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 ([1]);

([1]) Ai sensi della delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni, 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 regolato dalla presente disciplina.

— *"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 ([1]) con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento ([2]). 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;

— "*consumatore*", qualsiasi persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

— "*controversia transfrontaliera*" la controversia, sottoposta all'ABF, che riguarda un cliente domiciliato in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito l'intermediario;

— *"intermediari"*, 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. ([3]), 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. La qualifica di intermediario deve sussistere al momento della ricezione del ricorso ([4]);

— *"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.

([1]) 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.

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

([3]) Fino alla istituzione dell'elenco di cui all'articolo 112 del T.U. per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi all'albo previsto dall'articolo 106 del T.U. si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi ai sensi dell'art. 155, comma 4, del T.U. (nel testo precedente la riforma recata dal D.lgs. 13 agosto 2010, n. 141).

([4]) Fa fede il protocollo della data di ricezione del ricorso. Non è possibile presentare ricorso all'ABF nei confronti degli intermediari dalla data di efficacia del provvedimento che ne dispone la revoca o la decadenza dall'autorizzazione ai sensi degli artt. 14, 96 *quinquies* e 113 *ter* T.U. A partire dal termine previsto dall'art. 83, comma 1 del T.U. non possono essere proposti né proseguiti ricorsi nei confronti degli intermediari sottoposti a liquidazione coatta amministrativa, o nei confronti di *residual entities* sottoposte a liquidazione a seguito di una procedura di risoluzione; il Collegio o il Presidente dichiarano che il ricorso non può proseguire.

4. Ambito di applicazione oggettivo

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte dai clienti 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 assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 ([1]).

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 200.000 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.

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso ([2]).

Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria ([3]), salvo quanto previsto dall'art. 5, commi 1-*bis* e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. Anche in questi casi, resta fermo l'ambito della cognizione dell'ABF definito dalle presenti disposizioni.

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. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in

---

([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, ai sensi del citato art. 23, comma 4, alle operazioni di credito nonché ai servizi e conti di pagamento disciplinati dai capi I-bis, II, II-bis e II-ter del titolo VI del T.U. si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del medesimo T.U. Si richiama la competenza dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito ai sensi del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 e disciplinato dal Regolamento Consob 4 maggio 2016. Il coordinamento tra ABF e ACF è rimesso a un protocollo di intesa.

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

([3]) Rientrano tra le controversie sottoposte all'autorità giudiziaria i procedimenti di esecuzione forzata e di ingiunzione.

questo caso – fermo restando quanto previsto dall'art. 5, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 – il ricorso può essere proposto entro il termine di 12 mesi dal fallimento della procedura conciliativa, indipendentemente dalla data di presentazione del reclamo. 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.

Gli effetti della ricezione del ricorso su prescrizione e decadenza sono regolati dalle norme di legge in materia.

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 successive modificazioni 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 ([1]).

L'adesione all'ABF è comunicata per iscritto alla Banca d'Italia ([2]) 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 di origine ([3]).

([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'inammissibilità dei ricorsi presentati nei suoi confronti.

([2]) Banca d'Italia, Dipartimento Tutela della Clientela ed Educazione Finanziaria, Servizio Tutela individuale dei Clienti, Divisione Arbitro Bancario Finanziario.

([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 e competenza

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, e non a quello del rappresentante eventualmente scelto.

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.

Per esigenze temporanee legate al flusso dei ricorsi e alla funzionalità del sistema, la Banca d'Italia, previo accordo con i Presidenti dei Collegi, può, in deroga alla competenza territoriale di cui al presente paragrafo e comunque per periodi non superiori a 18 mesi, disporre l'accentramento presso uno o più Collegi della trattazione dei ricorsi aventi ad oggetto materie omogenee sulle quali insistono orientamenti consolidati. Nel provvedimento che dispone la trattazione accentrata dei ricorsi sono specificamente determinate le materie in relazione alle quali opera l'accentramento e sono indicati i termini iniziali e finali entro i quali i ricorsi sono assegnati ai Collegi individuati per la trattazione e alle rispettive segreterie tecniche per l'attività di supporto e di interlocuzione con le parti. I ricorsi soggetti ad accentramento della trattazione sono presentati secondo

le modalità consuete: il cliente continua, pertanto, a fare riferimento al Collegio ordinariamente competente per territorio ([1]). Il provvedimento che dispone la trattazione accentrata dei ricorsi è pubblicato sul sito *internet* dell'ABF almeno quindici giorni prima della data prevista per l'accentramento dei ricorsi.

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 ([2]).

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 ([3]). 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.

([1]) Il provvedimento di manifesta inammissibilità è adottato dal Presidente del Collegio individuato secondo gli ordinari criteri di competenza territoriale.

([2]) Il riconoscimento viene effettuato entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza; l'unità organizzativa competente è il Dipartimento Tutela della Clientela ed Educazione Finanziaria, Servizio Tutela individuale dei Clienti, Divisione Arbitro Bancario Finanziario.

([3]) La designazione è comunicata al Dipartimento Tutela della Clientela ed Educazione Finanziaria, Servizio Tutela individuale dei Clienti, Divisione Arbitro Bancario Finanziario.

Con le medesime modalità sono designati e nominati ulteriori componenti supplenti, per i casi di assenza, impedimento o astensione dei membri effettivi, ovvero per esigenze di funzionalità dell'attività del Collegio in relazione al flusso di ricorsi e ai carichi di lavoro.

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

Il Presidente coordina e regola l'attività del Collegio, anche al fine di promuovere il rispetto dei termini della procedura; segnala alla Banca d'Italia ogni circostanza in grado di compromettere la funzionalità dell'attività del Collegio, fra cui la presenza di impegni e incarichi che, per numero o gravosità, siano tali da precludere al componente una partecipazione attiva alle riunioni ovvero l'efficace esercizio degli altri compiti connessi alla carica. Il Presidente richiama per iscritto i componenti in caso di disfunzioni nello svolgimento dell'attività (relative, fra l'altro, alla qualità delle decisioni e/o al rispetto dei termini).

I componenti effettivi designati dalla Banca d'Italia assumono le funzioni di Primo e Secondo Vice Presidente, a seconda della relativa anzianità. L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.

I Vice Presidenti:

— in caso di assenza, impedimento o astensione del Presidente, svolgono le relative funzioni;

— presiedono riunioni supplementari su indicazione del Presidente, ove da questi ritenuto opportuno, anche in relazione alle esigenze di funzionalità del sistema.

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 medesima carica e una sola volta in una carica diversa da quella originariamente ricoperta ([1]).

Decorsi due anni dalla data di cessazione del mandato, inclusi gli eventuali rinnovi, il soggetto può essere nuovamente nominato. Salve motivate eccezioni, la nomina è effettuata per un Collegio diverso rispetto a quello in cui il soggetto abbia da ultimo espletato il proprio incarico ([2]).

([1]) Ne consegue la possibilità, per chi abbia già ricoperto la carica di componente di un Collegio (supplente o effettivo), anche per due mandati consecutivi, di svolgere un ulteriore mandato rinnovabile in qualità di Presidente, e per chi abbia ricoperto la carica di Presidente, anche per due mandati consecutivi, di svolgere un ulteriore mandato rinnovabile in qualità di componente.

([2]) La provenienza della precedente designazione (dalle Associazioni di intermediari o clienti ovvero dalla Banca d'Italia) non rileva ai fini del nuovo incarico, che potrà essere rinnovato secondo i criteri sopra indicati.

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 motivazioni presentate dall'interessato - può dichiarare la decadenza dall'ufficio dei componenti che abbiano effettuato reiterate assenze ovvero disporne la revoca per giusta causa. Tra le cause di revoca rientrano, ad esempio, la perdita dei requisiti per la nomina previsti dal paragrafo 3, le violazioni del codice deontologico di cui al paragrafo 4, nonché i reiterati ritardi o indisponibilità al compimento degli atti relativi all'esercizio delle funzioni.

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 con idonea formazione giuridica o economica e adeguata esperienza ([1]); tutti i componenti devono essere in possesso di una significativa e comprovata competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori.

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 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, anche con sentenza non definitiva, 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 ovvero per i reati previsti nel titolo XI del libro V del Codice Civile, nel Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 267 e nel d.lgs. 12 gennaio 2019, n. 14;

— abbiano riportato condanne definitive per delitti non colposi;

— abbiano riportato condanne definitive a pena detentiva per delitti colposi e contravvenzioni;

— siano incorsi nell'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici;

([1]) 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.

— siano stati sottoposti a misure di prevenzione o di sicurezza;

— abbiano riportato sanzioni disciplinari diverse dall'avvertimento in relazione all'iscrizione ai relativi albi;

— siano risultati, nei cinque anni precedenti, destinatari di sanzioni irrogate da Autorità di Vigilanza o di provvedimenti di rimozione disposti ai sensi degli artt. 53-*bis*, comma 1, lettera e), 67-*ter*, comma 1, lettera e), 108, comma 3, lettera d-*bis*), 114-*quinquies*.2, comma 3, lettera d-*bis*), 114-*quaterdecies*, comma 3, lettera d-*bis*), del Testo unico bancario, e degli artt. 7, comma 2-*bis*, e 12, comma 5-*ter*, del Testo unico della finanza;

— si trovino in stato di interdizione temporanea dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese ovvero di interdizione temporanea o permanente dallo svolgimento di funzioni di amministrazione, direzione e controllo ai sensi dell'articolo 144-*ter*, comma 3, del Testo unico bancario e dell'articolo 190-*bis*, commi 3 e 3-*bis*, del Testo unico della finanza, o in una delle situazioni di cui all'articolo 187-*quater* del Testo unico della finanza.

Il divieto opera anche qualora la pena sia stata applicata su richiesta delle parti.

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 di cui all'art. 409, comma 1, n. 3 del Codice di Procedura Civile presso gli intermediari o le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti. Non comportano di per sé incompatibilità le prestazioni rese nell'esercizio di attività libero-professionali, a meno che le caratteristiche in concreto del rapporto siano tali da compromettere l'autonomia di giudizio del soggetto (es., prestazione in misura assolutamente prevalente dell'attività professionale nei confronti di un intermediario o di un gruppo, di un'associazione di intermediari, di consumatori o di altre categorie di clienti).

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.

In caso di necessità, il Presidente dispone che la riunione del Collegio si svolga in videoconferenza, con collegamento da una delle Filiali della Banca d'Italia.

I componenti del Collegio che si trovino in situazioni di conflitto di interessi rispetto alle parti o alle questioni oggetto della controversia ([1]) 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 la decisione.

Le modalità di funzionamento dei Collegi e gli obblighi ai quali sono tenuti i relativi componenti sono disciplinati dal Regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF e dal codice deontologico predisposti dalla Banca d'Italia ([2]).

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 è disposta dal Collegio territoriale, che provvede entro trenta giorni dalla riunione, con ordinanza motivata. La rimessione può essere inoltre disposta dal Presidente del Collegio territorialmente competente, che provvede con ordinanza motivata prima che il ricorso venga esaminato dal Collegio stesso. L'avvenuta rimessione al Collegio di coordinamento è comunicata alle parti a cura della segreteria tecnica.

Il Collegio di coordinamento è composto da cinque componenti: ne fanno parte i Presidenti di tre Collegi, nonché un membro designato dalle associazioni degli intermediari e un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti ([3]). I componenti del Collegio di coordinamento e i relativi supplenti sono estratti a sorte annualmente dalla Banca d'Italia nell'ambito dei Presidenti e dei componenti effettivi dei singoli Collegi; il Collegio di coordinamento è presieduto dal Presidente con maggiore anzianità tra quelli estratti ([4]). Tutti i componenti effettivi provengono da Collegi diversi; nel comporre il

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

([2]) Cfr. il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

([3]) 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.

([4]) L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica. In caso di assenza, astensione o impedimento dei componenti, le relative funzioni sono svolte dai componenti supplenti, estratti per secondi. In caso di assenza, astensione o impedimento del Presidente le relative funzioni sono svolte dal più anziano dei due Presidenti che fanno parte del Collegio.

Collegio di coordinamento, si procede prima all'estrazione dei tre Presidenti, tra tutti quelli in carica, e poi all'estrazione degli altri componenti, tra i membri effettivi designati, appartenenti a collegi diversi da quelli da cui provengono i Presidenti estratti. L'elenco dei componenti il Collegio di coordinamento e dei relativi supplenti è pubblicato sul sito web dell'ABF.

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 di Roma, che cura la formazione del fascicolo anche tramite la predisposizione di approfondimenti specialistici. La segreteria del Collegio rimettente cura l'interlocuzione con le parti. Il Collegio di coordinamento individua il principio di diritto e ne fa applicazione al caso concreto sottoposto all'esame.

In attesa delle decisioni del Collegio di coordinamento, i Presidenti dei Collegi territoriali dispongono il differimento della trattazione dei ricorsi pendenti sulla stessa questione oggetto di rimessione.

Le riunioni del Collegio di coordinamento possono svolgersi anche in modalità videoconferenza, secondo quanto previsto per le riunioni dei Collegi territoriali.

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.

6. Conferenza dei Collegi

Per accrescere la funzionalità del sistema ABF e garantire una sede di confronto tra i Collegi è istituita la Conferenza dei Collegi, alla quale partecipano, per ciascun Collegio, il Presidente, o, su sua indicazione, uno dei due Vice Presidenti, e un componente designato dal Presidente ([1]).

Partecipano altresì, con funzioni di coordinamento, rappresentanti della Struttura centrale della Banca d'Italia nonché, alla luce delle tematiche oggetto di trattazione, rappresentanti delle Segreterie tecniche.

La Conferenza, secondo le modalità previste dal Regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF, approfondisce le tematiche, sostanziali e procedurali, di particolare attualità o novità per i Collegi ovvero di interesse complessivo per il sistema; sul sito *web* dell'ABF è fornita una sintetica indicazione delle questioni trattate.

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

([1]) In accordo con i Presidenti, viene in ogni caso assicurata una partecipazione equilibrata tra i componenti designati dalle associazioni dei clienti e da quelle rappresentative degli intermediari. I componenti sono individuati in relazione alle questioni trattate nella riunione della Conferenza dei Collegi.

SEZIONE IV

STRUTTURA DELLA BANCA D'ITALIA A SUPPORTO DELL'ABF

1. Segreteria tecnica

L'attività ausiliaria di segreteria tecnica per l'organo decidente è svolta da apposite strutture istituite presso le Sedi della Banca d'Italia del luogo in cui hanno sede i rispettivi Collegi ("segreterie tecniche").

La segreteria tecnica:

— riceve i ricorsi presentati dalla clientela, provvedendo alla loro classificazione e all'apertura dei relativi fascicoli, e ne trasmette copia (se del caso, in via telematica) agli intermediari;

— chiede al ricorrente le necessarie integrazioni, ai fini della valutazione da parte del Presidente dell'ammissibilità del ricorso, concedendo un termine di 10 giorni per la loro produzione;

— nei casi di manifesta inammissibilità del ricorso o di mancata produzione nei termini della documentazione richiesta, sottopone prontamente la questione al Presidente per l'assunzione delle determinazioni previste ai sensi della sezione VI, paragrafo 2;

— riceve la documentazione trasmessa dagli intermediari nei termini previsti (controdeduzioni, documenti relativi alla procedura di reclamo ed eventuali controrepliche);

— accerta la completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata dalle parti;

— cura la formazione del fascicolo del ricorso, contenente l'atto introduttivo, le controdeduzioni, le eventuali memorie di replica e controreplica, e in generale la documentazione presentata dalle parti nei termini previsti, compresa quella relativa alla fase del reclamo ed ogni altro documento ritenuto utile ai fini della decisione; il fascicolo è reso disponibile con congruo anticipo a ciascun componente del Collegio prima della riunione in cui viene discusso il ricorso;

— predispone una relazione tecnica da rendere disponibile a ciascun componente del Collegio con congruo anticipo 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 e, in particolare, quella relativa all'avvio della procedura a seguito del completamento del fascicolo, ovvero quelle 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 ([1]), 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 ([2]) e l'aggiornamento del relativo sito *internet*, anche con riguardo alla pubblicazione delle singole decisioni che i Presidenti, sulla base di criteri tra di loro condivisi, indicano come più rilevanti e delle eventuali inadempienze degli intermediari;

— al coordinamento dell'attività delle segreterie tecniche;

— al monitoraggio dei processi di lavoro e all'individuazione di linee guida, al fine di garantire l'efficienza complessiva e l'economicità del sistema;

— al supporto specialistico nei confronti delle segreterie tecniche e dei Collegi (se del caso attraverso la convocazione di specifiche riunioni), anche con riguardo a questioni concernenti l'applicazione delle presenti disposizioni;

— all'organizzazione della Conferenza dei Collegi di cui alla sezione III, par. 6;

— all'assistenza tecnico-operativa ai Collegi e alle segreterie tecniche;

— all'evoluzione della procedura informatica di supporto, in collaborazione con le funzioni tecniche della Banca d'Italia;

— all'istruttoria relativa al provvedimento di temporanea modifica della competenza territoriale dei Collegi, secondo quanto previsto nella sezione III, paragrafo 1, in relazione al flusso dei ricorsi e alle esigenze di funzionalità del sistema;

— agli adempimenti connessi alla partecipazione dell'ABF alla rete Fin.Net di cui alla sezione VII, paragrafo 1.

La struttura centrale di coordinamento fornisce altresì supporto per lo svolgimento delle funzioni esercitate dalla Banca d'Italia in qualità di Autorità Nazionale Competente sull'Arbitro Bancario Finanziario ai sensi dell'art. 141-*octies* del Codice del Consumo.

([1]) Dipartimento Tutela della Clientela ed Educazione Finanziaria, Servizio Tutela individuale dei Clienti, Divisione Arbitro Bancario Finanziario.

([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 e ogni altro contenuto indicato dall'art. 141-*quater*, comma 2, del Codice del Consumo.

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.

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 versano il proprio contributo all'associazione alla quale aderiscono o a quella a cui hanno fatto riferimento in sede di adesione all'ABF (cfr. sezione II). L'importo viene determinato dall'associazione con cadenza annuale; esso è calcolato in base ai costi a carico dell'associazione, suddivisi in tre quote così composte:

— una quota fissa a carico degli intermediari che abbiano ricevuto almeno un ricorso nell'anno di riferimento;

— due quote variabili rapportate rispettivamente alla percentuale dei ricorsi ricevuti da ciascun intermediario e alla percentuale di quelli accolti ([1]).

L'associazione degli intermediari comunica alla struttura centrale di coordinamento gli intermediari che non hanno versato il contributo relativo ai componenti da essa designati per la conseguente pubblicazione sul sito *internet* dell'ABF (cfr. sezione VI, paragrafo 4) ([2]).

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 inammissibilità, 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, salvo quanto disposto alla Sez. VI, par. 2, per il caso di fallimento della proposta del Presidente di soluzione anticipata della lite;

b) versi un importo pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura, salvi i casi, disciplinati alla Sez. VI, par. 2, in cui il contributo è determinato in misura agevolata o maggiorata.

([1]) Nel calcolo della percentuale dei ricorsi accolti non rilevano quelli conclusi con dichiarazione di cessazione della materia del contendere.

([2]) In tali casi le quote non riscosse andranno ripartite sugli altri intermediari.

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 inadempimento della decisione del Collegio.

SEZIONE VI

PROCEDIMENTO E DECISIONE

1. Avvio del procedimento

Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario ([1]).

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 60 giorni ([2]) dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato o di altro professionista. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario: il mancato rispetto di tale termine può essere rilevato anche d'ufficio; resta ferma la possibilità di presentare un nuovo reclamo. 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 presentato dal cliente oppure, 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. Per il compimento da parte del soggetto munito di procura di atti di rinuncia, transazione o conciliazione, è necessario che la procura includa espressamente i relativi poteri.

([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 ai sensi di quanto previsto dall'art. 5, commi 1-*bis* e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. Sono inoltre fatti salvi i casi in cui l'intermediario non sia tenuto ad istituire procedure e a dotarsi di strutture dedicate alla gestione dei reclami.

([2]) Cfr. la disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari, sez. XI, par. 3.

Il ricorso è predisposto e trasmesso secondo le modalità indicate sul sito *internet* dell'ABF. Il mancato rispetto delle modalità di predisposizione e invio del ricorso ne impedisce la trattazione.

Il ricorso è trasmesso tempestivamente all'intermediario.

Entro il termine perentorio di 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 perentorio di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica.

Entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale.

L'intermediario può a sua volta trasmettere una memoria di controreplica entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle repliche del ricorrente. Resta comunque preclusa la possibilità di proporre ulteriori eccezioni processuali e di merito relative alle circostanze, già esposte nell'atto introduttivo, che non siano state oggetto di contestazione nelle controdeduzioni.

Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controrepliche sono trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di 15 giorni, alla predetta associazione, che provvede a sua volta ad inoltrarle alla segreteria tecnica entro il termine perentorio di 5 giorni dalla ricezione.

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.

In caso di assenza della documentazione dovuta dall'intermediario, anche a seguito di eventuali richieste di integrazione da parte del Collegio, 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 della presente sezione.

Il Collegio non tiene in alcun caso conto della documentazione pervenuta oltre i termini perentori previsti, ad eccezione delle comunicazioni di intervenuto accordo transattivo o conciliativo, della dichiarazione con cui il ricorrente attesta l'intervenuto soddisfacimento della propria pretesa, della rinuncia al ricorso, ovvero della comunicazione della sottoposizione dell'intermediario a liquidazione coatta amministrativa.

A seguito della ricezione delle controdeduzioni, repliche e controrepliche, ovvero una volta che siano scaduti i termini per la relativa presentazione, è comunicata tempestivamente alle parti, a cura della segreteria tecnica, la data in cui il fascicolo del ricorso si considera

completo. Da tale data decorre il termine di 90 giorni per la comunicazione dell'esito della controversia (anche tramite il dispositivo della pronuncia).

2. Svolgimento della procedura

La segreteria tecnica, nel caso in cui il ricorso sia incompleto ai fini della valutazione dell'ammissibilità da parte del Presidente, chiede al ricorrente le necessarie integrazioni, che dovranno essere prodotte entro il termine perentorio di 10 giorni.

Il Presidente, al quale il ricorso sia stato trasmesso dalla segreteria tecnica ai sensi della sezione IV, paragrafo 1, ove rilevi la manifesta inammissibilità del ricorso ([1]) o la mancata produzione nel termine previsto dei documenti richiesti, lo dichiara inammissibile entro 21 giorni dalla data di protocollo del ricorso ovvero dalla data di trasmissione delle integrazioni documentali richieste o dalla scadenza del termine di 10 giorni concesso al ricorrente per la trasmissione di queste; la Segreteria tecnica cura le conseguenti comunicazioni alle parti.

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, predispone la relazione tecnica per il Collegio.

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

Nei casi in cui sulla questione oggetto del ricorso esista un consolidato orientamento dei Collegi, che comporti l'accoglimento della domanda, il Presidente, visti gli atti, se non sottopone la controversia al Collegio, può:

— se l'orientamento comporta l'accoglimento integrale della domanda, decidere il ricorso con proprio provvedimento ([2]). L'intermediario, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione del provvedimento, può chiedere che la questione venga rimessa al

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

([2]) Se l'intermediario aderisce e adempie al provvedimento del Presidente, il contributo alle spese della procedura è determinato in misura ridotta (pari a 100 euro). È comunque prevista la restituzione, a carico dell'intermediario, del contributo di 20 euro versato dal ricorrente.

Collegio, specificando le ragioni per le quali non condivide la decisione del Presidente ([1]);

— se l'orientamento comporta l'accoglimento non integrale della domanda, proporre alle parti una soluzione anticipata della lite su base concordata ([2]). Entro il termine perentorio di 30 giorni dalla ricezione della proposta del Presidente, le parti rendono note alla segreteria tecnica le loro determinazioni. In caso di mancata adesione alla soluzione proposta o in assenza di comunicazioni delle parti entro questo termine, la trattazione del ricorso prosegue davanti al Collegio per la decisione ([3]). Laddove le parti aderiscano alla soluzione proposta dal Presidente, ne segue la declaratoria della cessazione della materia del contendere ([4]).

Nei casi in cui la trattazione del ricorso prosegue davanti al Collegio il Presidente non prende parte alla decisione e le funzioni del Presidente sono svolte dal Vice Presidente.

L'esito della controversia è comunicato alle parti entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo. L'esito può essere comunicato mediante il solo invio del dispositivo; in tal caso, entro i successivi 30 giorni la segreteria tecnica trasmette alle parti la decisione corredata dalla relativa motivazione.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se la controversia riveste carattere di particolare complessità.

Rientrano tra gli indici di particolare complessità, tra l'altro, la specificità della materia trattata, la rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento o la richiesta da parte del Collegio (incluso il Collegio di coordinamento) di ulteriori elementi istruttori alle parti.

Le parti sono informate di tale proroga e del nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.

([1]) Se il Collegio accoglie il ricorso confermando la soluzione adottata nel provvedimento del Presidente, il contributo alle spese della procedura è determinato in misura maggiorata (pari a 400 euro), fermo restando l'obbligo di restituzione a carico dell'intermediario del contributo di 20 euro versato dal ricorrente.

([2]) La proposta del Presidente di una soluzione anticipata della lite su base concordata non rientra nell'ambito di applicazione degli artt. 11 e 12 del d.lgs. n. 28/2010.

([3]) Laddove il Collegio accerti che il solo ricorrente non ha manifestato la volontà di addivenire alla soluzione anticipata della lite e la decisione accolga il ricorso sostanzialmente nei termini di cui alla proposta del Presidente, egli perde il diritto alla restituzione del contributo di 20 euro; l'intermediario, in questo caso, è tenuto a corrispondere un contributo alle spese della procedura determinato in misura ridotta (100 euro). Se il Collegio accerta che il fallimento della soluzione anticipata della lite è riconducibile al solo intermediario e la decisione accoglie il ricorso sostanzialmente nei termini di cui alla comunicazione del Presidente, il contributo alle spese della procedura dovuto dall'intermediario è determinato in misura maggiorata (pari a 400 euro). È comunque prevista la restituzione, a carico dell'intermediario, del contributo di 20 euro versato dal ricorrente. Qualora entrambe le parti non abbiano manifestato la volontà di addivenire alla soluzione anticipata della lite, le spese della procedura si applicano nella misura ordinariamente prevista (cfr. Sez. V, par. 2).

([4]) In questo caso il contributo alle spese della procedura richiesto all'intermediario è determinato in misura ridotta (pari a 100 euro). È comunque prevista la restituzione, a carico dell'intermediario, del contributo di 20 euro versato dal ricorrente.

Qualora una delle parti, dopo la presentazione del ricorso all'ABF, abbia promosso un tentativo di conciliazione o di mediazione sulla medesima controversia, la procedura dinanzi all'ABF prosegue. 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'ABF. Ove il ricorrente non abbia manifestato il proprio interesse in tal senso entro 15 giorni dalla richiesta, il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento ([1]). In caso contrario, il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato. Qualora la controversia sia sottoposta dal ricorrente all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile ([2]). In caso di rinuncia al ricorso, inequivocabilmente espressa dal ricorrente o dal suo rappresentante, il Presidente o il Collegio dichiarano l'estinzione del procedimento. Se, prima della decisione sul ricorso, le parti raggiungono un accordo ovvero la pretesa del ricorrente risulta pienamente soddisfatta, il Presidente o il Collegio dichiarano, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere.

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

3. Decisione sul ricorso

La decisione sul ricorso è assunta sulla base della documentazione prodotta dalle parti nell'ambito dell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca ([3]).

In ogni caso, il Collegio tiene conto delle decisioni del Collegio di coordinamento e di quanto condiviso nell'ambito della Conferenza dei Collegi. Gli eventuali scostamenti dalle decisioni del Collegio di coordinamento sono motivati.

Nel caso in cui il ricorso sia accolto in tutto o in parte, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione.

Nei casi in cui – sulla base di un orientamento consolidato dei Collegi – il Presidente accolga integralmente la domanda del ricorrente con proprio provvedimento e l'intermediario non rimetta la questione al Collegio nel termine perentorio di 30 giorni, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla scadenza del suddetto termine.

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.

([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-*bis*, del d.lgs. n. 28/2010.

([2]) Rientrano tra le controversie sottoposte all'autorità giudiziaria, dal ricorrente o dall'intermediario, anche i procedimenti di esecuzione forzata o di ingiunzione.

([3]) Gli importi contenuti nelle pronunce di accoglimento sono arrotondati all'unità di euro (per eccesso se la prima cifra dopo la virgola è uguale o superiore a 5; per difetto, se la prima cifra dopo la virgola è inferiore a 5).

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 Presidente o 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 (anche parziale), 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, ripetute omissioni nell'invio della documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, la mancata produzione della documentazione richiesta dal Collegio o il mancato versamento dei contributi previsti dalla sezione V, paragrafo 1.

La notizia dell'inadempimento dell'intermediario o della sua mancata cooperazione è pubblicata sul sito *internet* dell'ABF per un periodo di cinque anni e, in evidenza, sulla pagina iniziale del sito *internet* dell'intermediario, anche se lo stesso faccia parte di un gruppo, per la durata di 6 mesi. La cancellazione dal sito *internet* dell'ABF è disposta automaticamente decorso il predetto termine quinquennale.

La cancellazione della notizia dell'inadempimento dal sito *internet* dell'ABF è disposta, dal Collegio, previa istanza di parte, anche prima del decorso del termine quinquennale nel caso in cui sulla stessa controversia intercorsa tra le parti l'intermediario ottenga una sentenza definitiva dell'Autorità Giudiziaria a sé favorevole.

Sul sito *internet* dell'ABF viene reso pubblico anche l'eventuale inadempimento dell'intermediario agli obblighi di pubblicazione di cui al presente paragrafo ([1]).

Nel caso in cui, in sede di adempimento, sia stata comunicata e provata l'avvenuta sottoposizione della controversia o di controversie analoghe all'Autorità giudiziaria, ne viene fatta menzione in sede di pubblicazione.

Nel caso in cui, entro il termine fissato per l'adempimento, il Collegio rilevi che l'intermediario (o la *residual entity* risultante da una procedura di risoluzione) sia sottoposto a liquidazione coatta amministrativa, non si dà luogo alle pubblicazioni previste nel presente paragrafo; se l'avvio della procedura di liquidazione coatta amministrativa ha luogo decorso il termine per l'adempimento, del provvedimento che dispone la liquidazione coatta amministrativa ne viene fatta menzione in sede di pubblicazione dell'inadempimento.

L'intermediario dà altresì notizia alla segreteria tecnica dell'eventuale tardivo adempimento (anche parziale), per la conseguente sottoposizione alle valutazioni del Collegio e successiva integrazione della notizia dell'inadempimento. Una volta che il

([1]) L'intermediario, una volta pubblicato l'inadempimento sul proprio sito *internet*, ne dà tempestiva comunicazione alla segreteria tecnica.

Collegio abbia accertato che l'adempimento, ancorché tardivo, è avvenuto in forma integrale, la notizia di esso è pubblicata unitamente a quella relativa all'inadempimento e resta visibile per un anno, scaduto il quale sia la menzione dell'inadempimento, sia l'integrazione relativa all'adempimento tardivo saranno cancellate dal sito *internet* dell'ABF.

Gli accertamenti relativi all'inadempimento sono in ogni caso di competenza esclusiva del Collegio.

5. Correzione della decisione e altre richieste delle parti

La parte interessata può, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione di cui al paragrafo 2 della presente sezione, 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 di correzione interrompe il termine concesso all'intermediario per adempiere alla decisione, che decorre nuovamente dal momento della comunicazione dell'esito della richiesta di correzione.

Il Presidente ([1]) o, se questi lo ritiene opportuno, il Collegio, si pronunciano sulla richiesta entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza. L'esito è comunicato dalla segreteria tecnica alle parti. Se la pronuncia accoglie la richiesta di correzione, integra la decisione.

L'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione dell'esito dell'istanza di correzione.

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.

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

([1]) Per le istanze di correzione delle decisioni del Collegio di coordinamento è competente il Presidente del Collegio di coordinamento.

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 successive modificazioni 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, paragrafi 2 e 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. La trasmissione della segnalazione da parte del Prefetto alla segreteria tecnica del Collegio competente avviene secondo le modalità rese note attraverso il sito *internet* dell'ABF, al pari della successiva interlocuzione ai sensi del paragrafo 3 della presente sezione.

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'incompletezza della documentazione, viene fissato il termine 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 prorogato una volta soltanto per un periodo complessivamente non superiore a 30 giorni.

La segreteria tecnica comunica la decisione sul ricorso alle parti, secondo quanto previsto nei paragrafi 2 e 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 ([1]). 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. Risoluzione delle controversie dei consumatori *online* tramite la Piattaforma ODR

In caso di controversie che riguardino un intermediario estero insediato nel territorio dell'Unione europea derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati *online* in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, il cliente consumatore italiano può presentare ricorso tramite la piattaforma ODR, ai sensi del Regolamento 524/2013. Il cliente consumatore può contattare la segreteria tecnica, che fornisce ogni informazione utile sul funzionamento della piattaforma ODR e presta assistenza nella predisposizione del ricorso tramite la piattaforma stessa.

([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. 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.

4. Sospensione dei termini

I termini previsti dalle presenti disposizioni, tranne quelli relativi alla trattazione del reclamo, sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.