

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

Firmato digitalmente da

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

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

[*Omissis*]

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 114.13 del T.U., che prevede che ai gestori di crediti in sofferenza si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni contenute nel titolo VI del medesimo testo unico;

— 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.;

— art. 3, comma 8, del decreto legislativo 30 luglio 2024, n. 116, recante l'attuazione della direttiva (UE) 2021/2167, che prevede l'applicazione della deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, e successive modificazioni ai gestori di crediti in sofferenza e ai gestori di crediti dell'Unione europea;

— 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⁾;

— “*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 ⁽²⁾ con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento ⁽³⁾. 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. Con riferimento all'acquisto e alla gestione di crediti in sofferenza, si considera cliente il debitore ceduto. 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. ⁽⁴⁾, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento, Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, i gestori di crediti in sofferenza iscritti nell'albo previsto dall'articolo 114.5 del T.U., le banche e gli intermediari esteri che svolgono in

⁽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.

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

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

⁽⁴⁾ Fino 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).

Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del T.U. La qualifica di intermediario deve sussistere al momento della ricezione del ricorso ⁽¹⁾;

— “*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.

[*Omissis*]

⁽¹⁾ 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.

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, per la prestazione di servizi di pagamento e per la gestione di crediti in sofferenza; 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, a offrire servizi di pagamento o a gestire crediti in sofferenza, 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⁾.

[*Omissis*]

⁽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.