

Procedure di composizione stragiudiziale delle controversie

INDICE DEI CONTENUTI

PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	3
SEZIONE 1 - ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO.....	3
SEZIONE 2 - CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO	6
SEZIONE 3 - ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE	10

PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

QUALORA il cliente resta insoddisfatto della risposta fornita dalla Banca al proprio reclamo o non ha ricevuto risposta alcuna ovvero la risposta non è stata fornita nei termini di legge, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, dovrà attivare ulteriori meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il cliente, infatti, ha diversi organismi a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione a seconda dell'oggetto del reclamo e secondo le modalità che di seguito si illustrano .

SEZIONE 1 - ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO

A. Ricorso del cliente all'ABF¹.

Procedimento e fase istruttoria.

Una volta pervenuta in Banca, la comunicazione da parte del cliente o dalla Segreteria Tecnica dell'ABF dell'avvio del procedimento², questa deve essere **tempestivamente** inviata all'Ufficio Reclami con la relativa documentazione.

Dal ricevimento della comunicazione del ricorso all'ABF, l'Ufficio Reclami **ha 30 giorni** per produrre e trasmettere alla Segreteria Tecnica dell'ABF le proprie controdeduzioni.

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo, utile alla valutazione della controversia e illustrativa dei motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

Se la Banca aderisce al Conciliatore BancarioFinanziario, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse dall'Ufficio reclami, entro lo stesso termine di 30 giorni, alla predetta associazione, **che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla Segreteria tecnica competente .**

Il Conciliatore Bancario Finanziario assume un ruolo fondamentale e di supporto sia nei confronti della Banca per la quale procede ad un controllo di completezza e regolarità della documentazione e delle controdeduzioni, sia nei confronti dell'ABF per il quale svolge una funzione di raccordo con la Segreteria tecnica competente alla quale invia la documentazione nei termini sopra visti.

¹ Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo alla banca. Il cliente può ricorrere all'ABF entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine.

² Qualora dalla documentazione inviata insieme al ricorso all'ABF non risulti che la comunicazione sia stata effettuata dal cliente, la Segreteria tecnica che ha ricevuto il ricorso provvede essa stessa a trasmetterne tempestivamente copia alla Banca.

La Banca ha, pertanto, a disposizione **al massimo 45 giorni** per inviare alla Segreteria tecnica – per il tramite dell'Associazione alla quale aderisce - le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria per decidere il ricorso.

La decisione sul ricorso.

Il Collegio dell'ABF competente si pronuncia sul ricorso entro **60 giorni** dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto dalla Banca o dal Conciliatore BancarioFinanziario le controdeduzioni, oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle.

Possibili sviluppi nello svolgimento della procedura: sospensione, interruzione e rinuncia al procedimento.

Il termine per la pronuncia può **essere sospeso** una o più volte, per un periodo non superiore a 60 gg, dalla Segreteria Tecnica nel corso della fase preparatoria, dal Presidente ai fini della regolarizzazione del ricorso o dal Collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti.

L'Ufficio Reclami, entro il termine massimo fissato nella comunicazione di sospensione, deve fornire le integrazioni richieste alla Segreteria tecnica competente o al Presidente o al Collegio.

Qualora sulla medesima controversia venga avviato un **tentativo di conciliazione o di mediazione** ai sensi di norme di legge il Collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento. La Segreteria tecnica provvede a darne tempestiva comunicazione alle parti.

Qualora la controversia sia sottoposta dalla Banca **all'autorità giudiziaria ovvero al giudizio arbitrale** nel corso del procedimento, la Segreteria tecnica richiede al ricorrente di dichiarare se questi abbia comunque interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi all'organo decidente.

Ove il ricorrente non abbia manifestato il proprio interesse alla prosecuzione del procedimento entro 30 gg. dalla richiesta della segreteria, il collegio dichiara **l'estinzione del procedimento** e la Segreteria tecnica provvede a darne tempestiva comunicazione alle parti. In caso contrario il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato.

In caso di **mera rinuncia al ricorso**, inequivocabilmente espresso dal ricorrente (o suo procuratore) il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento. In caso di rinuncia conseguente ad accordo raggiunto dalle parti prima della decisione del ricorso ovvero nel caso in cui la pretesa del ricorrente risulti pienamente soddisfatta, il Collegio dichiara, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere.

In entrambi i casi la Segreteria tecnica provvede a darne tempestiva comunicazione alle parti.

Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione raccolta durante la fase preparatoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia, nonché eventuali codici di condotta ai quali la banca aderisca.

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

Se il ricorso è accolto, in tutto o in parte, il Collegio fissa il termine entro cui la Banca deve adempiere alla decisione; in mancanza, la Banca deve adempiere entro 30 gg dalla comunicazione della decisione.

Entro tale termine l'Ufficio Reclami comunica alla Segreteria tecnica (o al Conciliatore Bancario Finanziario che provvede a comunicarlo alla segreteria tecnica) le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione. La Banca rimborsa al ricorrente il contributo versato, e versa un importo di 200 € per contributo alle spese della procedura.

Publicità dell'inadempimento.

Qualora risulti l'inadempimento della Banca e nei casi dubbi, la Segreteria tecnica ne informa il Collegio; ove quest'ultimo accerti l'inadempimento, ne viene data notizia provvedendo alla sua pubblicazione - sul sito internet dell'ABF e a spese della Banca su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

Viene altresì resa pubblica la **mancata cooperazione** al funzionamento della procedura da parte della Banca.

Si ricorda che tra i casi di **mancata cooperazione** rientrano ad esempio l'omissione o il ritardo nell'invio della documentazione richiesta che abbia reso impossibile una pronuncia sul merito della controversia o il mancato versamento dei contributi previsti dalle disposizioni.

Correzione della decisione

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

Se la banca quindi valuta che la decisione debba essere corretta, invierà la richiesta alla Segreteria tecnica del Collegio che ha adottato la decisione nel predetto termine di 30 giorni.

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

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

Il Collegio si pronuncia sulla richiesta entro 30 giorni dalla dichiarazione di ammissibilità. La pronuncia è comunicata dalla Segreteria tecnica alle parti. Se la pronuncia accoglie la richiesta di correzione, integra la decisione. Qualora la decisione richieda un adempimento da parte della Banca, il Collegio fissa il relativo termine, che decorre dalla data della comunicazione della pronuncia.

ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO

B. Segnalazione del prefetto all'ABF sui finanziamenti contestati.

La procedura di ricorso all'ABF può essere avviata anche dal Prefetto, su istanza del cliente e sempreché la contestazione sia relativa a:

- mancata erogazione di un finanziamento

- mancato incremento di un finanziamento
- revoca di un finanziamento
- peggioramento delle condizioni applicate ad un finanziamento
- altri comportamenti delle banche basati su valutazione del merito di credito del cliente.

Il cliente può attivare questa procedura senza presentare preventivo reclamo alla banca. Ricevuta l'istanza da parte del cliente, il Prefetto invia alla Banca una richiesta di risposta argomentata sulla meritevolezza del credito oggetto di contestazione.

L'Ufficio Reclami, ricevuta la comunicazione dal Prefetto, **dovrà fornire a quest'ultimo entro 30 giorni**, una **risposta argomentata sulla meritevolezza o meno del credito del cliente**, formulare osservazioni anche su eventuali rilievi sollevati dal cliente o dal Prefetto ed indicare ogni elemento ritenuto utile ai fini della valutazione da parte dell'ABF.

La segnalazione del Prefetto all'ABF è inviata contestualmente anche al cliente ed alla banca.

Il collegio dell'ABF competente si pronuncia sulla segnalazione **entro 30 giorni** dalla data di ricezione, salvo sospensione del termine.

La segreteria tecnica dell'ABF comunica la decisione sul ricorso alle parti e, per conoscenza, al Prefetto.

SEZIONE 2 - CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

Il **Conciliatore BancarioFinanziario** è un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario.

Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie. I servizi offerti sono:

- 1) Mediazione;
- 2) Arbitrato;

A) Ricorso del cliente alla procedura di mediazione del Conciliatore BancarioFinanziario³

La domanda di mediazione può essere presentata dal cliente, dalla banca o da entrambe le parti utilizzando il modello presente sul sito www.conciliatorebancario.

Il Conciliatore BancarioFinanziario, ricevuta la domanda e accertatane la regolarità, provvede a comunicarla a tutte le parti (chiedendo la loro adesione), nomina il mediatore e fissa la data⁴ per l'incontro di mediazione.

Una volta pervenuta in Banca la comunicazione da parte del Conciliatore BancarioFinanziario la stessa viene **inviata tempestivamente all'Ufficio Reclami** che dovrà prenderne carico e dare corso alle conseguenti attività.

³ Si ricorda che non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono limiti di controvalore.

⁴ Il primo incontro deve avvenire entro 30 g. dal deposito della domanda di mediazione.

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, verificherà se sulla medesima questione l'attore/cliente ha inviato precedentemente un reclamo alla banca e, in caso positivo, provvederà a valutare con attenzione i motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

Comunicazione di adesione alla mediazione.

Se l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5 del D.lgs 28/2010, l'**Ufficio Reclami** dovrà provvedere a confermare la partecipazione **mediante una comunicazione all'Organismo- redatta sulla base del modello predisposto dall'Organismo stesso - mediante ogni mezzo idoneo ad assicurare la ricezione entro il termine stabilito dall'Organismo stesso nella propria comunicazione.**

L'**Ufficio reclami** insieme alla conferma di partecipazione, deve fornire l'attestazione del pagamento delle spese di avvio del procedimento, eventuali memorie e documenti, la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l'espresso impegno di corrispondere all'Organismo le indennità dovute nei termini stabiliti e di rispettare gli obblighi di riservatezza. La partecipazione alla mediazione non può essere sottoposta a condizioni; l'apposizione di condizioni equivale a rifiuto di partecipazione.

Se l'esperimento del procedimento di mediazione non è condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. 28/2010, l'adesione alla mediazione avviene mediante invio di una comunicazione all'Organismo – redatta sulla base del modello predisposto dall'Organismo stesso - mediante ogni mezzo idoneo ad assicurare la ricezione entro il termine stabilito dall'Organismo stesso nella propria comunicazione. L'adesione contiene l'attestazione del pagamento delle spese di avvio del procedimento, eventuali memorie e documenti, la dichiarazione di accettazione del Regolamento e l'espresso impegno di corrispondere all'Organismo le indennità dovute nei termini stabiliti e di rispettare gli obblighi di riservatezza. L'adesione alla mediazione non può essere sottoposta a condizioni; l'apposizione di condizioni equivale a mancata adesione.

Procedimento.

Nel giorno, ora e luogo stabiliti, il mediatore incontra tutte le parti, illustra il proprio ruolo e le regole procedurali; successivamente, ciascuna parte avrà la possibilità di esporre il caso alla presenza della controparte e del mediatore.

Nel corso del primo incontro il mediatore valuta con le parti la possibilità di avviare la mediazione; in caso positivo si prosegue, altrimenti il mediatore redige il **verbale di mancato accordo**.

Se il procedimento prosegue, il mediatore può avviare con ciascuna delle parti colloqui riservati (sessioni separate), eventualmente alternati da sessioni congiunte.

Le informazioni fornite al mediatore durante gli incontri separati sono riservate e non possono essere rivelate alla controparte, salvo espressa autorizzazione.

La capacità del mediatore è quella di far emergere i veri interessi delle parti. Il compito di consulenti e avvocati che possono assistere le parti è quello di aiutare le stesse nel valutare la congruità dell'accordo di mediazione, e nel redigere il verbale di accordo. Se una delle parti non si presenta all'incontro di mediazione senza giustificato motivo, il mediatore redige apposito verbale che sancisce la chiusura della procedura.

Accordo e deposito del verbale.

Se le parti raggiungono un accordo, il mediatore redige il verbale al quale è allegato il testo dell'accordo redatto dalle parti, eventualmente con l'aiuto dei loro legali.

Il verbale è depositato presso l'Organismo ed è sottoscritto dalle parti e dal mediatore.

L'accordo sottoscritto dalle parti e dagli avvocati costituisce titolo esecutivo. In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale può essere omologato su istanza di parte con decreto del Presidente del Tribunale e costituisce titolo esecutivo.

Se invece, anche in incontri successivi al primo, si verifica l'impossibilità di trovare un accordo tra le parti, il mediatore redige verbale ove attesta il fallimento del tentativo di conciliazione.

Su richiesta di entrambe le parti il mediatore può redigere una proposta scritta di composizione della lite.

Per maggiori informazioni sulle procedure e sui costi si rinvia alla documentazione (Regolamenti, tariffari, modulistica etc.) scaricabile dal sito www.conciliatorebancario.it

B). Ricorso del cliente al procedimento di arbitrato presso la Camera Arbitrale del Conciliatore BancarioFinanziario⁵

L'Arbitrato è una procedura diretta a concludere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'Arbitro non è un Giudice ordinario, ma le parti possono stabilire (sia attraverso la clausola compromissoria inserita nel contratto oppure, in mancanza, attraverso concordi richieste scritte) di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere in merito alla controversia.

Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attiva una **Camera Arbitrale**⁶ che può accogliere tutte le controversie insorte o che dovessero insorgere tra intermediari bancari e finanziari, nonché tra questi e la clientela⁷.

La Segreteria della Camera Arbitrale⁸, una volta ricevuta l'istanza da parte del cliente, ne trasmette un esemplare alla Banca insieme ad una copia della documentazione a corredo. **Una volta pervenuta in Banca, la documentazione viene tempestivamente inviata all'Ufficio Reclami.**

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, verificherà se sulla medesima questione l'attore/cliente ha inviato precedentemente un reclamo alla banca e, in caso positivo, provvederà a valutare con attenzione i motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

⁵ Per poter ricorrere all'arbitrato non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono, inoltre, limiti di controvalore.

⁶ Per Camera Arbitrale si intende la struttura - composta da tre a cinque membri, di cui uno con funzioni di Presidente, nominati per un triennio dal Conciliatore BancarioFinanziario- istituita per i compiti di amministrazione delle procedure arbitrali disciplinate dal Regolamento medesimo.

⁷ Se non è definito dalle parti, l'arbitro viene scelto dalla Camera Arbitrale dall'elenco dei mediatori dell'Organismo di conciliazione bancaria, iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia di cui al DM 180/10.

⁸ La Camera Arbitrale si avvale di una Segreteria i cui addetti vengono messi a disposizione dal Conciliatore BancarioFinanziario

Comunicazione di adesione.

L'Ufficio Reclami predispone **per iscritto in due esemplari** ed invia alla Segreteria, a mezzo raccomandata A.R. **entro 20 giorni successivi al ricevimento dell'istanza**, una comunicazione di adesione alla domanda dell'attore.

La **comunicazione di adesione** deve contenere:

- le generalità e il domicilio del convenuto o la denominazione, sede e generalità del rappresentate, per le società;
- la dichiarazione di assenso, in mancanza di convenzione arbitrale, della proposta circa le caratteristiche dell'arbitrato formulata dall'attore;
- gli elementi di fatto e di diritto a sostegno della propria posizione;
- i mezzi di prova e i documenti su cui fonda la propria difesa;
- le generalità e domicilio dell'eventuale rappresentante, se nominato precisandone i poteri;
- le generalità e domicilio del difensore, se nominato, allegando copia della procura;
- l'assunzione dell'obbligo di eseguire il lodo e di osservare le prescrizioni del Regolamento della Camera Arbitrale di cui dichiara di averne avuto copia e di conoscere la portata delle prescrizioni ivi contenute.

La Banca può modificare in tutto o in parte la proposta fornita dall'attore.

Procedimento.

La Segreteria trasmette al cliente-attore un esemplare della comunicazione ricevuta dalla Banca. Il cliente/ attore nei 20 giorni dal ricevimento della comunicazione di adesione con proposta di modifiche, può accettare le modifiche con dichiarazione da inoltrare alla Segreteria.

Se dichiara invece di non accettare la proposta del convenuto o non dà alcuna risposta entro il termine, la Camera Arbitrale formula una proposta conciliativa in ordine alle caratteristiche dell'arbitrato, che trasmette alle parti fissando un termine.

Se nel termine stabilito una delle parti non dà alcuna risposta o comunica di non accettare la proposta, la Camera Arbitrale comunica che non si può dar corso al procedimento arbitrale.

L'Ufficio Reclami, nella stessa comunicazione di adesione (di cui sopra) o in atto separato può proporre una domanda riconvenzionale, indicando il controvalore ed allegando documenti a supporto.

Le parti possono convenire nella convenzione arbitrale o nelle concordi richieste scritte che la controversia sia decisa da un unico arbitro. In tal caso, esse devono nominarlo di comune accordo entro 20 giorni dalla data in cui il cliente ha ricevuto la comunicazione di adesione alla procedura della banca o dalla data in cui è stato raggiunto l'accordo sulle caratteristiche dell'arbitrato.

Le parti devono comunicare la nomina alla Segreteria **entro 5 giorni** dalla nomina stessa. Se le parti hanno convenuto che la controversia sia decisa da un Collegio arbitrale (formato da tre arbitri), ciascuna parte nomina il proprio arbitro e i due arbitri o le parti nominano il terzo arbitro che presiederà il collegio arbitrale.

In mancanza di accordo sulla nomina dell'Arbitro unico o del terzo Arbitro, la Camera Arbitrale propone alle parti una rosa di 5 nominativi prescelti dall'elenco dei conciliatori del Conciliatore BancarioFinanziario; la selezione viene effettuata mediante un meccanismo di punteggi.

La Segreteria comunica alle parti l'accettazione da parte dell'arbitro nonché l'invio a quest'ultimo del fascicolo del procedimento⁹.

Se le parti si accordano per rinunciare al procedimento o comporre transattivamente la controversia, ne danno **comunicazione scritta all'arbitro**. L'arbitro dichiara estinto il procedimento. Su richiesta delle parti, l'Arbitro può emettere il lodo recependo il contenuto della transazione sottoscritta dalle parti.

Se non è stato fissato un termine per la pronuncia del lodo nella convenzione oppure nelle concordi richieste delle parti, **l'arbitro deve provvedere entro 240 giorni della data in cui ha ricevuto il fascicolo dalla Segreteria**. Il termine può essere prorogato su concorde istanza delle parti oppure su richiesta motivata dell'arbitro.

L'arbitro deposita il lodo presso la Segreteria redatto in tanti originali quante sono le parti più uno, insieme al fascicolo di ufficio. La Segreteria trasmette entro 10 giorni dal deposito a ciascuna parte un originale.

La parte che intende fare eseguire il lodo ne propone istanza depositandolo nella cancelleria del tribunale nel cui circondario è la sede dell'arbitrato. Il tribunale, accertata la regolarità formale del lodo, lo dichiara esecutivo con decreto ai sensi dell'art. 825 cpc.

Le parti, salvo rivalsa fra loro, sono solidalmente obbligate nei confronti dell'Arbitro al pagamento dell'onorario e al rimborso delle spese sostenute, al pagamento delle spese amministrative e di quelle per le consulenze tecniche. L'Arbitro prima del deposito del lodo propone alla Camera la determinazione dell'onorario e delle spese. La Camera definisce l'importo finale, tenuto conto delle Tariffe allegate al Regolamento. Il lodo precisa a quale parte spetta l'onere del pagamento oppure in quale proporzione debba essere ripartito.

Per maggiori informazioni sulle procedure e sui costi si rinvia alla documentazione (Regolamenti, tariffari, modulistica ietc.) scaricabile dal sito www.conciliatorebancario.it

SEZIONE 3 - ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Presso la Consob è stato istituito l'Arbitro per le Controversie finanziarie (di seguito, ACF) chiamato a conoscere delle controversie insorte fra clientela al dettaglio e intermediari per l'inosservanza da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013.

L'Arbitro ha un'organizzazione che si articola in un collegio decidente e in una segreteria tecnica della Consob avente compiti di supporto.

⁹ Appare opportuno ricordare che l'arbitro fissa una o più udienze per sentire le parti e assumere prove per testimoni. Nel corso dell'istruttoria può autorizzare le parti a presentare memorie scritte. Può farsi assistere da consulenti tecnici e chiedere alla Pubblica Amministrazione informazioni scritte relative ad atti e documenti che è necessario acquisire in giudizio. Le parti possono partecipare alle udienze di persona oppure a mezzo rappresentanti a ciò delegati ovvero tramite difensori muniti di procura, nonché possono farsi assistere da propri consulenti tecnici. L'arbitro può adottare su istanza di parte provvedimenti cautelari. Se del caso può imporre alla parte istante una cauzione e può fissare una penale in caso di inottemperanza alle prescrizioni stabilite.

L'Arbitro è competente per le controversie fino ad un valore di 500 mila euro. Pertanto esulano dalla cognizione dell'Arbitro le controversie per:

- a) somme di denaro superiori a 500 mila euro ,
- b) danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione degli obblighi di correttezza da parte dell'intermediario;
- c) danni di natura non patrimoniale.

Avvio della procedura

L'attivazione della procedura per adire l'ACF è riservata all'iniziativa dell'investitore, che può presentare il ricorso secondo le modalità rese note dal sito web dell'ACF¹⁰.

Il ricorso può essere presentato quando ricorrono le seguenti condizioni:

- a) sui medesimi fatti oggetto del ricorso, non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- b) sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca, la cui risposta non ha soddisfatto le istanze dell'investitore, oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione, senza che la banca abbia provveduto a fornire una risposta;
- c) sia stato proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo alla Banca ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, (vale a dire, il 9 gennaio 2017), entro un anno da tale data. Pertanto il ricorso è irricevibile se proposto tardivamente.

La segreteria tecnica dell'ACF, valutata la ricevibilità ed ammissibilità del ricorso, lo trasmette alla Banca.

Una volta pervenuta tale comunicazione in Banca, la stessa viene tempestivamente inviata all'Ufficio Reclami che dovrà prenderne carico e dare corso alle conseguenti attività.

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo, utile alla valutazione della controversia e illustrativa dei motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

L'Ufficio Reclami entro 30 giorni successivi alla ricezione del ricorso trasmette all'Arbitro e con le modalità rese note sul sito web di quest'ultimo, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.

Se la Banca aderisce al Conciliatore BancarioFinanziario, le deduzioni e la citata documentazione sono trasmesse dall'Ufficio Reclami, entro lo stesso termine di 30 giorni, alla predetta associazione, che provvederà all'inoltro all'ACF entro i 15 giorni successivi.

Il ricorrente ha la possibilità di presentare delle controdeduzioni entro 15 giorni dal ricevimento delle deduzioni della Banca la quale, a sua volta, può replicare nei successivi 15 giorni.

¹⁰ Per i primi due anni dall'avvio dell'operatività dell'ACF (vale a dire fino al 9.1.2019), gli investitori che non si avvalgono del supporto di un'associazione dei consumatori ovvero di un procuratore, possono presentare il ricorso all'Arbitro e la relativa documentazione in forma cartacea, fermo restando che le fasi successive all'inoltro del ricorso si svolgeranno secondo le modalità informatiche rese note sul sito web dell'Arbitro.

Una volta compiuti gli adempimenti preliminari, la segreteria tecnica provvede a formare il fascicolo relativo alla controversia e comunica alle parti la data in cui tale fascicolo è stato completato, rendendolo disponibile alle parti attraverso il sito internet dell'Arbitro. Il fascicolo è completo quando è composto dal ricorso, dalle deduzioni, dalla documentazione prodotta dalle parti nonché dalle eventuali comunicazioni dell'Arbitro.

L'Arbitro, ove lo ritenga opportuno, può chiedere, attraverso la segreteria tecnica, che le parti forniscano ulteriori elementi informativi entro un termine perentorio non inferiore a 7 giorni.

In ogni caso l'ACF, quando rileva una causa di nullità contrattuale, invita le parti a fornire le proprie osservazioni anche al fine di verificare se, nei casi di nullità che può essere fatta valere solo dall'investitore, questi intenda effettivamente valersene.

Interruzione ed estinzione della procedura

Il procedimento è interrotto quando, sui medesimi fatti oggetto del ricorso, vengono avviate, anche su iniziativa della Banca, altre procedure di risoluzione extragiudiziale. Se la procedura di risoluzione extragiudiziale non definisce la controversia, il procedimento può essere riassunto dal ricorrente entro 12 mesi dalla dichiarazione di interruzione.

Il procedimento si estingue quando: a) sui medesimi fatti oggetto del ricorso vengono avviati procedimenti arbitrali ovvero procedimenti giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità e l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28; b) il ricorrente rinuncia al ricorso con atto espresso.

Conclusione della procedura

Il procedimento si conclude con una pronuncia motivata dell'ACF, entro 90 giorni dal completamento del fascicolo da parte della segreteria tecnica. Il termine può essere prorogato dal collegio prima della sua scadenza, previa comunicazione alle parti, per un periodo non superiore a 90 giorni, quando lo richieda la particolare complessità o novità delle questioni trattate. Il termine è in ogni caso prorogato, prima della sua scadenza e per un periodo non superiore a 90 giorni, quando ne fanno richiesta entrambe le parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia¹¹.

Decisione e relativa esecuzione

Il ricorso è accolto quando, sulla base delle allegazioni e dei documenti prodotti dalle parti, il collegio ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, tenuto conto che spetta alla Banca la prova di avere assolto agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti degli investitori.

La decisione di accoglimento, totale o parziale, del ricorso contiene l'indicazione del termine entro il quale la Banca deve provvedere alla sua esecuzione. In caso di mancata indicazione del termine la Banca si conforma alla decisione entro 30 giorni dalla ricezione della decisione. La Banca è tenuta, altresì, a comunicare all'ACF, entro i predetti termini, le attività poste in essere al fine di conformarsi alla decisione.

¹¹ Tutti i termini previsti con riguardo alle attività dell'ACF sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno.

Quando vi è il sospetto che la Banca non abbia eseguito la decisione, la segreteria invita le parti a fornire chiarimenti nel termine di 30 giorni, chiedendo anche notizie sull'eventuale avvio di un procedimento giurisdizionale avente ad oggetto i fatti posti a base del ricorso.

Pubblicità dell'inadempimento

La mancata esecuzione, anche parziale, della decisione da parte della Banca, ove accertata dal collegio, è resa nota mediante pubblicazione sul sito web dell'Arbitro e, a cura e spese della Banca inadempiente, su due quotidiani a diffusione nazionale, di cui uno economico, e sulla pagina iniziale del sito web della Banca per una durata di 6 mesi. Resta ferma in ogni caso la facoltà per la Banca di avviare un procedimento giurisdizionale, con conseguente annotazione a margine della pubblicazione. Inoltre, la Banca può chiedere all'ACF di pubblicare sul proprio sito web la medesima informazione circa l'avvio di un procedimento giurisdizionale.

Correzione della decisione

Ciascuna parte, entro 30 giorni dalla ricezione della decisione, può chiederne la correzione per errori materiali. Dell'istanza di correzione viene data comunicazione all'altra parte dalla segreteria tecnica. La presentazione dell'istanza interrompe il termine per l'adempimento della Banca. Se l'istanza è dichiarata inammissibile, la relativa decisione è comunicata alle parti entro 20 giorni dalla ricezione dell'istanza. Se invece l'istanza è accolta, il collegio decide con provvedimento comunicato alle parti entro 45 giorni dalla ricezione dell'istanza di correzione. Dalla ricezione della decisione decorre, in entrambi i casi, il nuovo termine per l'adempimento della Banca.

Spese della procedura

In caso di accoglimento (in tutto o in parte) del ricorso, la Banca è tenuta a versare la somma di:

- a) **400 euro** per le controversie in cui non sia riconosciuto alcun importo ovvero l'importo riconosciuto al ricorrente non superi euro cinquantamila;
- b) **500 euro** per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro cinquantamila e fino a euro centomila;
- c) **600 euro** per le controversie in cui l'importo riconosciuto al ricorrente sia superiore a euro centomila.

Per maggiori informazioni sulla procedura si rinvia a quanto reso noto nel sito internet dell'ACF (www.acf.consob.it).