

## Reclami e altri mezzi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e la nuova clausola del contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento sui "Reclami e altri mezzi di risoluzione stragiudiziale delle controversie".

*Gentile Cliente,*

La informiamo che dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, previsto dal decreto legislativo n. 130 del 2015 in attuazione della direttiva comunitaria 2013/11/UE (di seguito ACF).

Si tratta di un nuovo organismo - istituito presso la Consob per la risoluzione stragiudiziale delle controversie fra investitori e intermediari - che sostituisce la Camera di Conciliazione ed Arbitrato, la quale resterà in carica per amministrare tutte quelle procedure già instaurate e non terminate alla data di avvio dell'operatività dell'ACF. Inoltre, in considerazione del fatto che i ricorsi che fino a questo momento sono stati rivolti all'Ombudsman - Giurì Bancario sono proponibili anche all'ACF, gli organi a presidio di tale organismo hanno deciso che, a partire dalla data di inizio dell'operatività dell'ACF, l'Ombudsman - Giurì Bancario non è più tenuto ad accettare nuovi ricorsi, fermo restando che continuerà a gestire quelli pervenuti prima del 9 gennaio 2017. Successivamente, l'Ombudsman - Giurì Bancario cesserà la propria attività decisionale.

Possono ricorrere all'ACF gli investitori per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza previsti in capo agli intermediari nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF (ossia nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere sottoposte all'attenzione dell'ACF anche controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding), incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013 (controversie concernenti contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra un professionista ed un consumatore residenti nell'Unione Europea).

Non rientrano nell'ambito di competenza dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00. L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore e sono previsti termini ridotti per giungere a una decisione. Il ricorso può essere proposto esclusivamente dall'investitore al dettaglio quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca e lo stesso non sia stato accolto, in tutto o in parte, dalla Banca oppure siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
- non sia decorso più di un anno dalla presentazione del reclamo ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro (9.1.2017), entro un anno da tale data.

Si precisa, inoltre, che il diritto riconosciuto all'investitore di ricorrere all'Arbitro è irrinunciabile ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it).

## Reclami e altri mezzi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

A seguito delle novità normative brevemente sopra illustrate, si è reso necessario apportare una modifica all'art. 20 del contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento a Lei intestato, che per una pronta visione, riportiamo qui di seguito:

### “Art. 20 - Reclami e altri mezzi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

1. La Banca osserva, nei rapporti con il cliente, le disposizioni di legge e amministrative relative alla trasparenza e alla correttezza dei rapporti contrattuali.
2. Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e la Banca, il cliente - prima di adire l'autorità giudiziaria ha la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi commi 3, 4 e 7.
3. Il cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica. Il periodo va completato con l'indirizzo geografico e l'indirizzo di posta elettronica e PEC dell'Ufficio Reclami della Banca. La Banca deve rispondere entro 60 giorni ovvero entro 30 giorni se il reclamo attiene al deposito a custodia e/o amministrazione di titoli. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto la risposta entro i predetti termini, può rivolgersi:
  - qualora cliente al dettaglio, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito presso la Consob, per i reclami aventi ad oggetto la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi o attività di investimento, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie concernenti i contratti di vendita o di servizi on-line stipulati tra professionista e consumatore residenti nell'Unione Europea. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it) oppure chiedere alla Banca. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti; all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie aventi ad oggetto il deposito a custodia e/o amministrazione titoli. **Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.**
4. Oltre alla procedura innanzi all'ACF o all'ABF, il cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può - singolarmente o in forma congiunta con la Banca - attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).
5. Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Consob ed alla Banca d'Italia e di rivolgersi in qualunque momento all'autorità giudiziaria competente.
6. Qualora il cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui al comma 4, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ACF oppure innanzi all'ABF se il reclamo attiene al deposito a custodia e/o amministrazione titoli, secondo la procedura di cui al comma 3. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.
7. Rimane fermo che le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del presente contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario, purché iscritto nell'apposito registro ministeriale”.