

## 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'ABF<sup>1</sup>.*

#### **Procedimento e fase istruttoria.**

Una volta pervenuta in Banca, la comunicazione da parte del cliente o dalla Segreteria Tecnica dell'ABF dell'avvio del procedimento<sup>2</sup>, 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 BancarioFinanziario 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.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

### **Pubblicità 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; 3) Ombudsman-Giurì Bancario<sup>3</sup>.*

#### **A) Ricorso del cliente alla procedura di mediazione del Conciliatore BancarioFinanziario<sup>4</sup>**

La domanda di mediazione può essere presentata dal cliente, dalla banca o da entrambe le parti utilizzando il modello presente sul sito [www.conciliatorebancario](http://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 data<sup>5</sup> 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.

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 é 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'espreso 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.

---

<sup>3</sup>Si rammenta che il cliente può rivolgersi all'Ombudsman – Giurì bancario per controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettate al Tit.VI del TU B ai sensi dell'art. 23, co. 4 del TUF.

<sup>4</sup> Si ricorda che non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono limiti di controvalore.

<sup>5</sup> Il primo incontro deve avvenire entro 30 g. dal deposito della domanda di mediazione.

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](http://www.conciliatorebancario.it)

## **B). Ricorso del cliente al procedimento di arbitrato presso la Camera Arbitrale del Conciliatore BancarioFinanziario<sup>6</sup>**

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<sup>7</sup>** che può accogliere tutte le controversie insorte o che dovessero insorgere tra intermediari bancari e finanziari, nonché tra questi e la clientela<sup>8</sup>.

La Segreteria della Camera Arbitrale<sup>9</sup>, 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.

### **Comunicazione di adesione.**

L'Ufficio Reclami predispose **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:

---

<sup>6</sup> Per poter ricorrere all'arbitrato non è necessario aver presentato reclamo alla banca. Non ci sono, inoltre, limiti di controvalore.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> La Camera Arbitrale si avvale di una Segreteria i cui addetti vengono messi a disposizione dal Conciliatore BancarioFinanziario

- 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 procedimento<sup>10</sup>.**

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](http://www.conciliatorebancario.it)

### ***C). Ricorso del cliente all'Ombudsman – Giurì Bancario presso il Conciliatore BancarioFinanziario***

Presso il Conciliatore BancarioFinanziario è attivo un organismo collegiale, denominato **Ombudsman-Giurì Bancario**, composto di 5 membri, cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari in materia di servizi di investimento (compravendita di azioni, obbligazioni, titoli di stato, fondi comuni, polizze finanziarie, gestioni patrimoniali, etc.).

L'Ombudsman si avvale di una **Segreteria Tecnica<sup>11</sup>** incaricata di istruire i ricorsi da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per il coordinamento delle attività della Segreteria, il Conciliatore BancarioFinanziario nomina un Coordinatore<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> 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.

## **Procedimento.**

L'Ombudsman viene investito della controversia mediante richiesta scritta del cliente<sup>13</sup>, allegando tutte le informazioni e la documentazione utile ai fini della decisione e della verifica circa la sussistenza delle condizioni di ammissibilità del ricorso.

L'Ombudsman deve informare tempestivamente per iscritto la Banca interessata di aver ricevuto il ricorso da parte del cliente.

### **Una volta pervenuta in Banca, la documentazione viene tempestivamente inviata all'Ufficio Reclami.**

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, ivi compreso il fascicolo relativo al precedente 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 nel corso dell'istruttoria la Segreteria tecnica verifica che non ci sono le condizioni per ricorrere all'Ombudsman **viene dichiarata l'improcedibilità e viene archiviato il ricorso**; se l'oggetto della controversia non è di competenza dell'Ombudsman **viene dichiarata l'inammissibilità**; se la Banca e il ricorrente raggiungono l'accordo, l'Ombudsman ne prende atto e dichiara la cessazione della materia del contendere.

## **Decisione.**

La decisione deve essere motivata e **deve essere assunta entro 90 gg** dalla richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per la Banca.

Viene comunicata alle parti per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.

I termini per la decisione possono essere sospesi sia per richiedere integrazioni di documentazione al ricorrente, fissando un termine per la risposta; sia per richiedere all'Ufficio Reclami una memoria - corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia – illustrativa dei motivi che hanno indotto la Banca a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure chiarire i motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini previsti.

---

<sup>11</sup> La Segreteria tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'Ombudsman e, al termine di ogni anno, predisponde una relazione sulla medesima attività. Il rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'Ombudsman al Presidente del Conciliatore BancarioFinanziario, il quale ne informa il Consiglio che può autorizzarne la pubblicazione nelle forme ritenute adeguate

<sup>12</sup> Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.

<sup>13</sup> Nel caso in cui il cliente presenta il ricorso all'Ombudsman senza aver preventivamente interessato la Banca, o senza aver atteso risposta, sarà la Segreteria tecnica a trasmettere all'Ufficio Reclami della Banca la documentazione ricevuta (attraverso comunicazione scritta), avvisando il cliente.

Nel caso in cui pervenga alla Banca la richiesta di integrazione dalla Segreteria tecnica, **l'Ufficio Reclami deve, entro 15 gg. dalla ricezione della richiesta, provvedere ad inviare alla Segreteria tecnica la predetta memoria con l'allegata documentazione utile della richiesta.**

Anche successivamente possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo scopo un termine perentorio per la risposta.

#### **Adempimento della decisione.**

Non appena pervenuta la comunicazione della decisione, **la banca deve adempiere nei termini fissati nella stessa.**

Qualora l'Ombudsman, venga a conoscenza che l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, disponendo inoltre che, decorso inutilmente il termine, l'inadempienza sia resa nota mediante pubblicazione, entro i successivi trenta giorni, a cura e spese dell'intermediario, in un quotidiano a diffusione nazionale; decorso inutilmente anche questo termine, l'Ombudsman provvederà direttamente alla pubblicazione, addebitandone il costo alla Banca.

#### ***C1). Cessazione attività decisionale Ombudsman***

A seguito dell'istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob nonché dell'adozione, da parte di quest'ultima, del Regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del Decreto Legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 e dato che i ricorsi che possono essere rivolti all'Ombudsman – Giurì Bancario sono proponibili anche all'ACF, il Conciliatore BancarioFinanziario ha comunicato, in data 11 novembre 2016, che, a partire dalla data di inizio dell'operatività dell'ACF, l'Ombudsman – Giurì Bancario non accetterà più ricorsi, fermo restando che continuerà a gestire quelli già ricevuti a tale data. Successivamente, l'Ombudsman cesserà la propria attività decisionale.

*Per maggiori informazioni sulle procedure si rinvia alla documentazione ( Regolamento, modulistica etc.) scaricabile dal sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)*

## SEZIONE 3

### CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO PRESSO LA CONSOB

Presso la Consob è stata istituita la Camera di conciliazione e di arbitrato che offre alla clientela al dettaglio due strumenti: la conciliazione o l'arbitrato per l'appunto. La conciliazione è finalizzata a trovare un accordo, fra il cliente e la banca, che risolva bonariamente la controversia.

L'arbitrato, al contrario, non ha la finalità di favorire un accordo. L'arbitro, come il giudice, decide sulla controversia, stabilendo chi ha torto e chi ha ragione ed eventualmente definendo l'entità dei danni che dovranno essere risarciti.

#### ***A) Ricorso del cliente alla procedura di conciliazione stragiudiziale presso la CONSOB<sup>14</sup>.***

L'investitore invia l'istanza di conciliazione alla Camera secondo le modalità rese note dalla Camera stessa attraverso il sito internet [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it).

La Camera di conciliazione, **entro otto giorni dal deposito dell'istanza**, valuta l'ammissibilità della stessa invitando l'istante a procedere entro un congruo termine a eventuali integrazioni e correzioni. Decorso inutilmente il termine assegnato per le integrazioni, la Camera dichiara l'inammissibilità dell'istanza dandone tempestiva comunicazione all'investitore e all'intermediario.

Se invece l'istanza viene ritenuta ammissibile, la Camera trasmette l'istanza alla banca invitandola ad aderire al tentativo di conciliazione.

Una volta pervenuta in Banca l'istanza da parte della Camera, la stessa viene inviata tempestivamente all'Ufficio Reclami che dovrà prenderne carico e dare corso alle conseguenti attività.

#### **Adesione della Banca**

A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, ivi compreso l'eventuale fascicolo relativo al precedente 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 comunica, **entro i dieci giorni** successivi all'invito della Camera, la propria adesione al tentativo di conciliazione **all'investitore** con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione **e alla Camera** per via telematica secondo le modalità rese note dalla stessa.

---

<sup>14</sup> Si ricorda che oggetto del ricorso sono le controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione da parte di questi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. È altresì opportuno ricordare che per poter presentare ricorso non devono essere state avviate, anche su iniziativa della banca a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di conciliazione e deve essere stato presentato reclamo preventivo alla banca.

Nel caso di adesione, la banca, con apposito atto, si impegna a osservare gli obblighi di riservatezza e produce per via telematica secondo le modalità stabilite dalla Camera:

- a) i documenti attestanti il pagamento delle spese di avvio della procedura;
- b) copia del contratto consegnato al cliente e dell'ulteriore documentazione afferente al rapporto contrattuale controverso.

Se la comunicazione di adesione viene inviata senza i documenti richiesti, la Camera assegna un termine non superiore a cinque giorni per le integrazioni.

La Banca è tenuta a fornire apposita comunicazione anche qualora non intenda aderire al tentativo di conciliazione.

La Camera attesta l'eventuale mancata adesione dell'intermediario al tentativo di conciliazione. Tale attestazione produce i medesimi effetti del verbale di fallita conciliazione.

## Procedimento

La Camera, una volta ricevuta l'adesione della Banca al tentativo di conciliazione e verificati i presupposti per l'avvio della conciliazione sulla base della documentazione prodotta dalle parti, procede a nominare un conciliatore iscritto nell'elenco.

La Camera comunica la nomina allo stesso conciliatore e alle parti.

Il conciliatore **fissa la data e la sede per la prima riunione** non prima di cinque e non oltre quindici giorni dalla data di accettazione, dandone tempestiva comunicazione alle parti e alla Camera. La conciliazione si svolge, di regola, nel luogo in cui è il domicilio del conciliatore<sup>15</sup>.

La procedura si conclude **entro sessanta giorni dalla data di deposito dell'istanza**<sup>16</sup>, delle eventuali integrazioni e correzioni, ovvero dalla scadenza del termine fissato dal giudice per il deposito della stessa.

---

<sup>15</sup> Il conciliatore a) conduce gli incontri senza formalità di procedura e senza obbligo di verbalizzazione e nel modo che ritiene più opportuno, tenendo conto delle circostanze del caso, della volontà delle parti e della necessità di trovare una rapida soluzione alla lite; b) può sentire le parti separatamente e in contraddittorio tra loro con lo scopo di chiarire meglio i termini della controversia e far emergere i punti di accordo; c) può disporre l'intervento di terzi, dietro congiunta proposta sottoscritta dalle parti e a loro spese.

<sup>16</sup> Il decorso del termine di sessanta giorni per la conclusione della procedura di conciliazione è sospeso dal 1° agosto al 15 settembre. Il conciliatore può, con il consenso delle parti, derogare a tale previsione. In ogni caso la durata del procedimento, compreso il periodo di sospensione feriale, non può superare i quattro mesi.

Il termine per la conclusione della procedura può essere prorogato dal conciliatore, con il consenso delle parti, per un periodo non superiore a sessanta giorni, comunicandolo alla Camera, quando:

- a) ricorrono oggettivi impedimenti del conciliatore o delle parti;
- b) è necessario acquisire informazioni e documenti indispensabili ai fini dell'esperimento del tentativo di conciliazione;
- c) vi è la ragionevole possibilità di un esito positivo della procedura.

### **Possibili esiti della conciliazione**

Quando è raggiunto un accordo amichevole, il conciliatore forma processo verbale al quale è allegato il testo dell'accordo medesimo. In ogni caso, il conciliatore formula una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno concorde richiesta in qualunque momento del procedimento.

La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto. **L'ufficio reclami deve inviare al conciliatore, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata.**

Quando è raggiunto l'accordo amichevole ovvero quando tutte le parti aderiscono alla proposta del conciliatore, si forma processo verbale che deve essere sottoscritto dalle parti e dal conciliatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Il verbale di accordo è omologato con decreto del Presidente del tribunale nel cui circondario ha avuto luogo la conciliazione. L'omologazione avviene su istanza di parte e attribuisce al verbale la natura di titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

Quando la conciliazione non riesce, il conciliatore forma processo verbale con l'indicazione della eventuale proposta da lui formulata; il verbale è sottoscritto dalle parti e dal conciliatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere.

Nello stesso verbale, il conciliatore dà atto della mancata partecipazione al procedimento dell'investitore istante ovvero della banca che abbia prestato adesione al tentativo di conciliazione.

Al termine della procedura il conciliatore trasmette gli atti alla Camera che provvede a rilasciarne copia alle parti che ne fanno richiesta, nel rispetto degli obblighi di riservatezza.

## **Pagamento spese di avvio procedimento**

Le indennità per la fruizione del servizio di conciliazione sono costituite dalle spese di avvio della procedura, da corrispondere alla Consob, dal compenso del conciliatore e dalle spese da questi sostenute per l'esecuzione dell'incarico.

Le spese di avvio della procedura sono versate dalle parti al momento del deposito dell'istanza e dell'adesione al procedimento. Il pagamento del compenso del conciliatore grava in capo alle parti, che vi sono tenute solidalmente fra loro.

*Per maggiori informazioni sulla procedura e sui costi si rinvia alla documentazione scaricabile dal sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it).*

## ***B) Ricorso del cliente alla procedura di arbitrato presso la CONSOB<sup>17</sup>***

Presso la Camera Arbitrale della Consob sono attivabili due tipi di arbitrato: l'arbitrato ordinario e quello semplificato. Di seguito si sintetizza la procedura valevole per entrambe le tipologie con evidenziazione delle eventuali specificità.

### **1. Arbitrato ordinario<sup>18</sup>**

#### **Avvio della procedura**

Per avviare la procedura, le parti depositano presso la Camera, entro dieci giorni dalla notifica, gli atti indicati dall'articolo 810, primo comma del codice di procedura civile e gli atti eventualmente notificati per la nomina degli arbitri come previsti nell'apposito Regolamento della Camera unitamente alla convenzione di arbitrato e ai documenti attestanti il pagamento della tariffa.

La Camera verifica il deposito della dichiarazione, nonché la regolarità formale degli atti e dei documenti, invitando le parti, quando occorre, a completare o a mettere in regola gli atti e i documenti che riconosce difettosi entro un congruo termine e procedendo, ove ne ricorrano le condizioni, alla nomina degli arbitri.

---

<sup>17</sup> Si ricorda che oggetto del ricorso sono le controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione da parte di questi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori.

<sup>18</sup> L'arbitrato in oggetto si definisce anche "amministrato" poiché il procedimento si svolge sotto la sorveglianza di un determinato organismo ed in base ad uno specifico Regolamento. L'arbitrato della Camera è anche rituale, poiché si svolge secondo le regole del codice di procedura civile e l'arbitro è chiamato a giudicare secondo norme di diritto.

Quando reputa manifestamente insussistenti le condizioni per l'esperimento del procedimento arbitrale, la Camera, sentite le parti, rifiuta di amministrarne lo svolgimento.

Nel corso della prima riunione gli arbitri chiedono alle parti una somma di denaro in acconto dei diritti loro spettanti nonché delle spese di difesa che le parti sosterranno per ottenere la decisione, stabilendone, altresì, i criteri di ripartizione fra le parti.

Il mancato versamento, ad opera di entrambe le parti della quota di acconto di propria spettanza, **entro quindici giorni dalla comunicazione della richiesta ovvero entro il diverso termine eventualmente stabilito** dagli arbitri, determina la improcedibilità del giudizio.

Gli arbitri, scelti tra i soggetti iscritti nell'elenco tenuto dalla Camera, sono nominati con le seguenti modalità:

*a)* nel caso di arbitro unico, con **atto congiunto delle parti** depositato presso la Camera **entro dieci giorni** dalla scadenza del termine previsto dall'articolo 810, primo comma, del codice di procedura civile;

*b)* nel caso di collegio arbitrale, con gli atti indicati all'articolo 810, primo comma, del codice di procedura civile; il terzo arbitro, chiamato a svolgere le funzioni di Presidente del collegio, è nominato con **atto congiunto delle parti** o degli arbitri da esse nominati, depositato presso la Camera **entro il termine indicato alla precedente lettera a).**

Quando non si è provveduto tempestivamente alla nomina di uno o più arbitri, vi provvede la Camera entro quindici giorni dalla scadenza del termine previsto alla lettera a) per il deposito dell'atto di nomina dell'arbitro unico o del terzo arbitro.

### **Conclusione della procedura**

Gli arbitri pronunciano il **lodo** nel termine di **centoventi giorni** dall'accettazione della nomina.

Il termine può essere **prorogato prima della sua scadenza per un periodo non superiore a centoventi giorni:**

*a)* da tutte le parti mediante dichiarazioni scritte indirizzate agli arbitri;

*b)* dalla Camera su istanza motivata di una delle parti o degli arbitri, sentite le altre parti.

Il termine è prorogato di centoventi giorni nei casi seguenti e per non più di una volta nell'ambito di ciascuno di essi:

*a)* se devono essere assunti mezzi di prova;

*b)* se è disposta consulenza tecnica d'ufficio;

*c)* se è pronunciato lodo non definitivo o lodo parziale;

*d)* se è modificata la composizione del collegio arbitrale o è sostituito l'arbitro unico.

In ogni caso, dopo la ripresa del procedimento sospeso, **il termine residuo per la pronuncia del lodo, se inferiore, è esteso a quarantacinque giorni.**

**Le parti sono tenute solidalmente al pagamento dell'onorario degli arbitri e delle spese da questi sostenute, salvo rivalsa fra loro.**

La ripartizione tra le parti degli oneri connessi ai diritti degli arbitri e alle spese di difesa sostenute per ottenere la decisione viene effettuata secondo il **principio della soccombenza**.

Tuttavia, in caso di soccombenza totale o parziale dell'investitore non determinata dalla temerarietà della pretesa da questi azionata, gli oneri connessi ai diritti degli arbitri e alle spese di difesa sostenute per ottenere la decisione gravano sulle parti in egual misura.

## **2. Arbitrato semplificato**

Le principali differenze dell'arbitrato semplificato rispetto a quello ordinario sono le seguenti:

- La possibilità di ricorrere all'arbitrato semplificato deve risultare espressamente dal testo della convenzione di arbitrato. Il giudizio può essere attivato solo dall'investitore e purché abbia già presentato un reclamo all'intermediario senza aver ottenuto una risposta oppure questa è risultata insoddisfacente (c.d. condizioni di ammissibilità).
- Il procedimento è finalizzato al ristoro del solo danno patrimoniale sofferto dall'investitore in caso di inadempimento da parte dell'intermediario.
- Tutta la documentazione che riguarda la controversia deve essere depositata all'inizio della procedura. Non è possibile, nel corso del giudizio, presentare ulteriore documentazione e le parti possono avvalersi solo di prove precostituite di natura documentale.

### **Avvio della procedura**

La domanda di accesso alla procedura semplificata è corredata oltre che dagli atti richiesti per l'arbitrato ordinario, anche dalla documentazione attestante la condizione di ammissibilità relativa alla presentazione del precedente reclamo e contiene l'indicazione, a pena di decadenza, dei documenti offerti in comunicazione. A tal fine, l'Ufficio Reclami recupererà tutta la documentazione, ivi compreso il fascicolo relativo al precedente reclamo, utile alla valutazione della controversia e illustrativa dei motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

L'atto di risposta dell'intermediario è corredata, oltre che degli atti richiesti per l'arbitro ordinario, di tutta la documentazione afferente al rapporto contrattuale controverso e contiene l'indicazione, a pena di decadenza, di

tutti gli altri documenti offerti in comunicazione. La Camera verifica il deposito della dichiarazione, nonché la regolarità formale degli atti e dei documenti.

**Il procedimento si svolge dinanzi a un unico arbitro nominato dalle parti.**

#### **Svolgimento della procedura**

La comparizione personale delle parti davanti all'arbitro avviene **non oltre quindici giorni** dalla accettazione dell'arbitro. Nel corso della udienza l'arbitro verifica la regolarità del contraddittorio, interroga liberamente le parti, richiede ad esse, sulla base dei fatti allegati, i chiarimenti necessari e indica le questioni rilevabili d'ufficio delle quali ritiene opportuna la trattazione. Al termine della trattazione, salvo che ricorrano particolari condizioni che consiglino la fissazione di una nuova udienza da celebrarsi entro i venti giorni successivi, l'arbitro invita le parti a precisare le conclusioni.

#### **Conclusione della procedura**

**Nei venti giorni successivi alla data di precisazione delle conclusioni, l'arbitro pronuncia il lodo** sulla base dei documenti prodotti e tenendo conto degli elementi emersi nel corso dell'udienza.

L'arbitro accoglie la domanda quando, tenuto conto delle deduzioni formulate dall'intermediario e dei soli documenti introdotti in giudizio, ne ritiene sussistenti i fatti costitutivi, condannando l'intermediario al pagamento in favore dell'investitore di una somma di denaro a titolo di indennizzo, idonea a ristorare il solo danno patrimoniale da questi ritratto, quale conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento dell'intermediario, nei limiti della quantità per cui ritiene raggiunta la prova. Il lodo è depositato dall'arbitro presso la Consob per il visto di regolarità formale.

*Per maggiori informazioni sulla procedura e sui costi si rinvia alla documentazione scaricabile dal sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it).*

## SEZIONE 4

### ACF - ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il 3 giugno è stato istituito, presso la Consob, l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** (delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19 maggio 2016 – che ha adottato anche il regolamento dell'Arbitro).

Il nuovo sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie è caratterizzato **dall'adesione obbligatoria degli intermediari e dalla natura decisoria della procedura**, in analogia all' Arbitro bancario finanziario (ABF) presso la Banca d'Italia. L'obiettivo è quello di fornire un efficace strumento di tutela diretta degli interessi degli investitori.

L'accesso all'Arbitro è del tutto **gratuito per l'investitore** e sono previsti ridotti termini per giungere a una decisione (90 giorni dal completamento del fascicolo).

Potranno essere sottoposte all'Arbitro le **controversie (fino ad un importo richiesto di 500.000 euro) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza** cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di *equity crowdfunding*.

**L'ARBITRO NON E' ANCORA OPERATIVO: CON APPOSITA DELIBERA SARA' DETERMINATA LA DATA DI AVVIO DELL'OPERATIVITA'**

#### INVIO E GESTIONE DEL RICORSO

Per l'invio e la gestione del ricorso è prevista una **procedura completamente on-line**. Tuttavia, al fine di venir incontro alle esigenze di coloro che hanno minor dimestichezza con gli strumenti informatici (e che non intendono avvalersi del supporto di procuratori o associazioni dei consumatori), sarà possibile, per i primi due anni, inviare i ricorsi in formato cartaceo. La procedura procederà successivamente in via telematica.

La **procedura** consente sia all'investitore, sia all'intermediario di rappresentare le proprie ragioni, assicurando quindi il **pieno contraddittorio tra le parti** e si conclude con una decisione dell'Arbitro il quale, nel caso accolga in tutto o in parte il ricorso dell'investitore, stabilirà le regole che avrebbero dovuto trovare applicazione nel rapporto tra intermediario e investitore, eventualmente anche indicando il diritto dell'investitore a ottenere il risarcimento del danno.

La **decisione** del collegio **non è vincolante per l'investitore** che può comunque ricorrere all'autorità giudiziaria. Nel caso in cui l'intermediario non dia esecuzione alla decisione assunta, è prevista a suo carico la **sanzione reputazionale** della pubblicazione di tale inadempimento.

## COLLEGIO DECIDENTE E SEGRETERIA TECNICA

L'Arbitro ha un'organizzazione che si articola in un **collegio decidente** e in una **segreteria tecnica, costituita da un ufficio della Consob**, avente compiti di supporto. La **composizione del collegio** riflette l'esigenza di rappresentare al suo interno i diversi interessi coinvolti. Pertanto, oltre al presidente e due membri che sono nominati direttamente dalla Consob, gli altri due membri sono nominati, sempre dalla Consob, ma su designazione, rispettivamente, del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (Cncu) e delle associazioni di categoria degli intermediari maggiormente rappresentative. E' prevista anche la nomina di membri supplenti.

La Consob, ai sensi dell'art. 7, comma 6 del regolamento dell'ACF, ha inoltre determinato il compenso spettante ai componenti del collegio (delibera n. 19622 dell'8 giugno 2016).

Con delibera n. 19700 del 3 agosto 2016 sono state adottate le disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro che, fra l'altro, definiscono:

- le attribuzioni del Presidente;
- le attribuzioni del relatore;
- le attribuzioni della segreteria tecnica;
- le modalità di convocazione e svolgimento delle riunioni.

La Consob ha anche adottato (delibera n. 19701 del 3 agosto 2016) un codice deontologico che definisce principi di comportamento e stabilisce regole deontologiche per i componenti effettivi e supplenti dell'organo collegiale decidente dell'ACF.

La Commissione ha deliberato, con effetto dal 15 ottobre 2016, **l'istituzione dell'ufficio di Segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie**, quale ufficio non coordinato nell'ambito di Divisioni (delibera n.19729 del 21 settembre 2016 ). All'Ufficio sono state attribuite le funzioni di supporto all'attività dell'Arbitro.

## ADESIONE DEGLI INTERMEDIARI ALL'ACF

Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'ACF tramite le associazioni di categoria cui sono iscritti