NUOVA EDIZIONE

Guida al Reclamo

ed ai nuovi strumenti di risoluzione delle controversie



BCC CREDITO COOPERATIVO Scafati e Cetara

Indice

Premessa	**1**
La fase del reclamo	**3**
Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)	**3**
L'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario	**7**
L'Ombudsman - Giurì bancario	**7**
La Mediazione	**8**
L'Arbitrato	**9**
La Camera di Conciliazione e Arbitrato della Consob	**11**



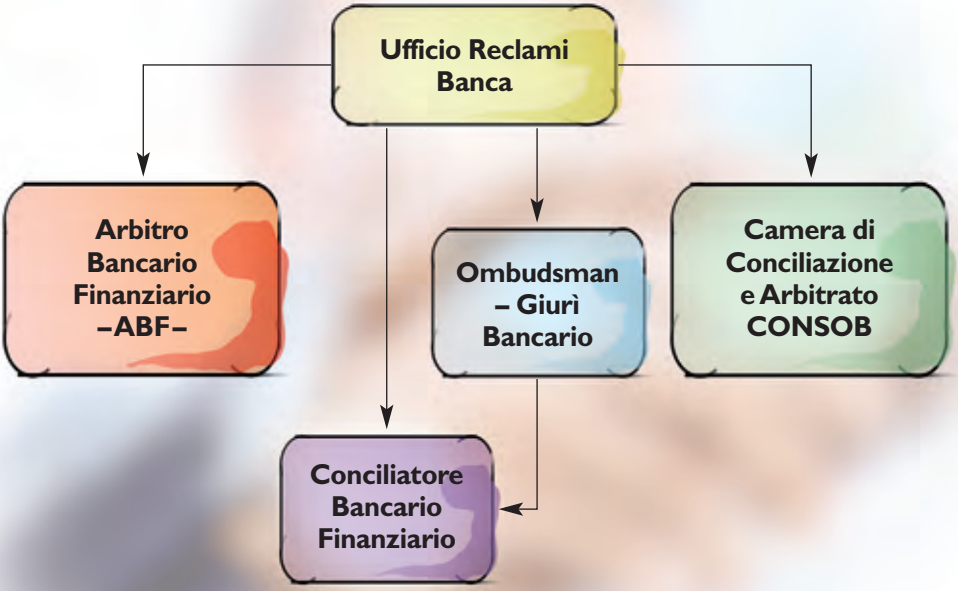
Premessa



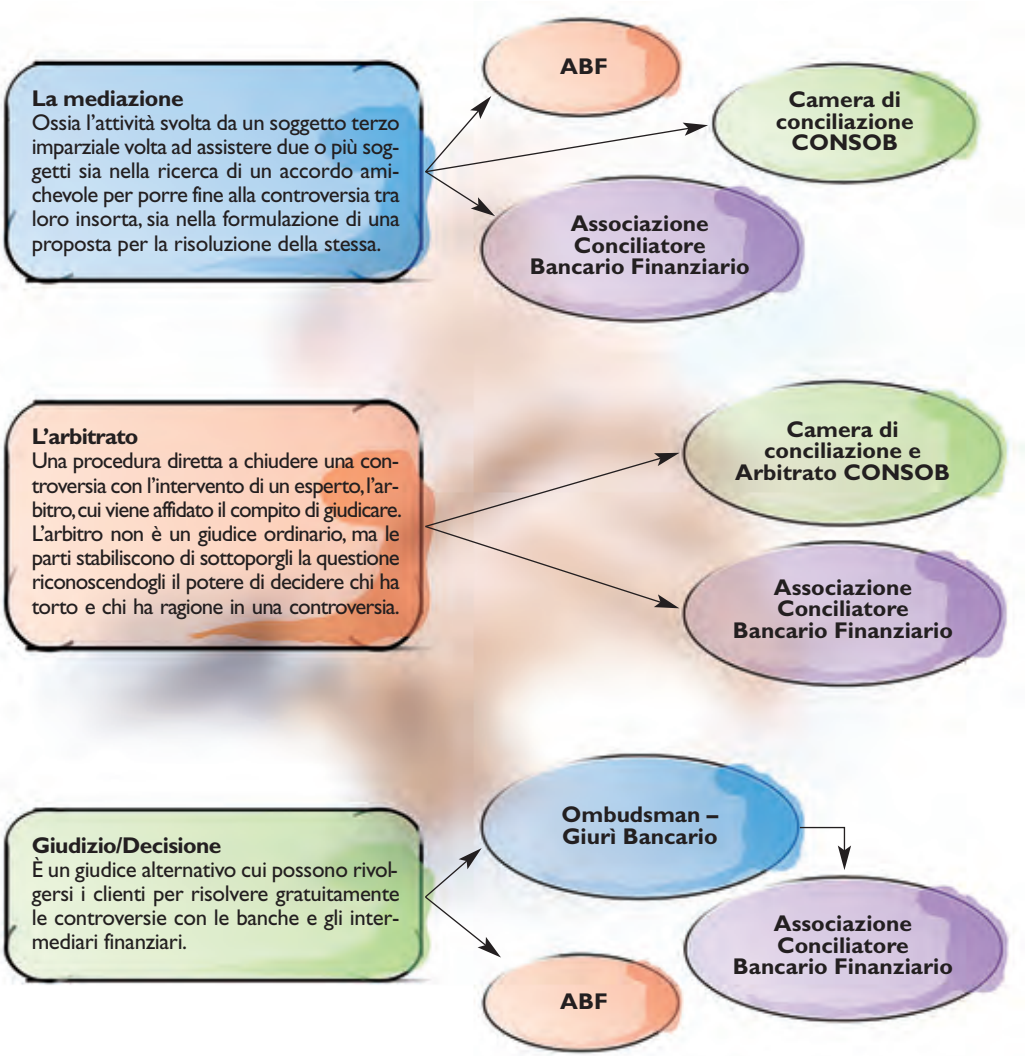
Se qualcosa non va con la tua banca e sussistano pertanto motivi di insoddisfazione, puoi rivolgerTi innanzitutto all'**Ufficio Reclami della tua banca**, con le modalità di cui si dirà a pag. 3.

Ma non solo!! Oggi infatti esistono diversi strumenti per risolvere eventuali insoddisfazioni con la propria banca anche al fine di pervenire ad una soluzione amichevole e di reciproca soddisfazione.

Dopo il reclamo, il confronto ed il dialogo con la propria banca può proseguire rivolgendosi a:



Il cliente può quindi rivolgersi a uno dei diversi sistemi/organismi di risoluzione delle controversie (per il cui funzionamento e le attività svolte si rinvia alle pagine successive), per attivare procedure diverse.



La fase del reclamo

IL PRIMO PASSO

Ogni Cliente può rivolgersi all'Ufficio reclami della propria banca presentando un reclamo scritto da inviare **con lettera, preferibilmente raccomandata A/R, via fax, via mail** ovvero consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.
Per la formulazione dei reclami possono **essere utilizzati gli appositi moduli** che la banca mette a disposizione della clientela.
L'Ufficio reclami **ha 30 giorni** per rispondere se oggetto del reclamo è un servizio bancario **ovvero 90 giorni** per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento.



Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

IL SECONDO PASSO: RICORRERE ALL'ABF

Ogni cliente della banca, dopo aver presentato il reclamo, se non riceve risposta nei 30 giorni ovvero se non è soddisfatto può rivolgersi all'ABF presentando un ricorso.

Chi è e cosa fa l'Arbitro Bancario Finanziario?

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. Viene definito "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. L'ABF è un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato.
L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto. Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.
Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando ad essi un reclamo. Se non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.
La Banca d'Italia fornisce i mezzi per il suo funzionamento.

Quali sono gli intermediari soggetti alle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario?

Sono obbligati ad aderire:
- le banche;
- gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del Testo Unico Bancario;
- gli Istituti di Moneta Elettronica (IMEL) che operano in Italia;
- Poste Italiane per le attività di Bancoposta;
- le banche e gli intermediari esteri che operano in Italia.

Se la controversia è con un intermediario estero, può darsi che questo non sia soggetto alle decisioni dell'ABF. In questo caso, se l'intermediario è sottoposto a un sistema stragiudiziale estero facente parte della rete Fin-Net, la Segreteria tecnica dell'ABF fornisce le informazioni utili e la collaborazione necessaria per presentare il ricorso a tale sistema.

Quanto costa presentare il ricorso?

Per presentare il ricorso basta versare un contributo spese di 20 euro, che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto.



Il versamento può essere effettuato:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a **"Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario" IBAN IT71M0100003205000000000904**;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a **"Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario"**;
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico con eccezione delle unità specializzate nella vigilanza (vedi sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**).

In tutti i casi occorre indicare la causale "Ricorso ABF" e il codice fiscale o la Partita IVA del cliente cui il ricorso si riferisce. Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso, che altrimenti sarà irricevibile.

Chi può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario?

Tutti i clienti, cioè tutti coloro che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con banche o intermediari finanziari relativi a servizi bancari e finanziari. Per il ricorso all'Arbitro non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

Verificare se il problema è di competenza dell'ABF

Su cosa PUÒ decidere

Tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;
- senza limiti di importo, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

Su cosa NON può decidere

- Controversie che riguardano servizi e attività di investimento quali ad esempio la compravendita di azioni e obbligazioni ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza del sistema di conciliazione e arbitrato della Consob.
- Controversie che riguardano beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari, quali il bene concesso in leasing o venduto mediante operazioni di credito al consumo oppure le forniture connesse a operazioni di factoring. Ad esempio, nel caso del leasing o del prestito per l'acquisto

di un bene, l'Arbitro non decide sui difetti del bene oggetto del contratto.
- Controversie già all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine.
- Controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.
- Controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione.

Composizione e articolazione dell'ABF

L'Arbitro Bancario Finanziario è composto da un Organo decidente e da una Segreteria tecnica.
L'Organo decidente è articolato sul territorio nazionale in tre Collegi:
MILANO decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.
ROMA decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero.
NAPOLI decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.
In ciascun Collegio l'Organo decidente è composto da cinque membri:
- il Presidente e due membri sono scelti dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (imprese e consumatori).

Presso ogni Collegio è presente una Segreteria tecnica, che ha il compito di: ricevere il ricorso, curare la raccolta della documentazione ricevuta dalle parti, richiedere eventuali integrazioni e sottoporla al Collegio per la decisione.
L'attività di Segreteria tecnica è svolta dalla Banca d'Italia.

La procedura passo dopo passo

Come si è detto, dopo aver presentato il reclamo alla banca, se non riceve risposta entro 30 giorni oppure se non è soddisfatto della risposta, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro.
Si ricorda che prima di presentare il ricorso è necessario versare 20 euro come contributo alle spese della procedura. Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso, che altrimenti sarà irricevibile.

IL PRIMO PASSO: L'INVIO DEL RICORSO

Il modulo per il ricorso è disponibile sul sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario **www.arbitrobancariofinanziario.it** e presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Il modulo compilato e firmato, con i relativi allegati, e l'attestazione del pagamento di 20 euro devono essere inoltrati, personalmente o tramite un rappresentante (incluse le associazioni di categoria alle quali il cliente aderisce), con una di queste modalità (vedi il sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**):
- per posta, via fax o con posta elettronica certificata (PEC), alla Segreteria tecnica competente o a tutte le Filiali della Banca d'Italia;
- a mano, presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla Segreteria tecnica competente.

Dal momento in cui riceve la comunicazione, la banca ha a disposizione ***al massimo 45 giorni*** *per inviare alla Segreteria tecnica le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria per decidere il ricorso.*

Il cliente dà tempestiva comunicazione alla propria banca del ricorso presentato all'ABF. Qualora dalla documentazione inviata insieme al ricorso non risulti che tale comunicazione è stata effettuata, sarà la stessa segreteria tecnica che ha ricevuto il ricorso a trasmetterne copia alla banca.

IL SECONDO PASSO: L'ISTRUTTORIA

La Segreteria tecnica svolge l'istruttoria esclusivamente sulla base della documentazione fornita dalle parti.
Per questo è importante che il ricorso sia completo e regolare e che sia presentato nei termini. Altrimenti è irricevibile.
La Segreteria tecnica e il Collegio possono comunque chiedere alle parti di fornire ulteriori documenti. Questa richiesta comporta la sospensione del termine di 60 giorni per la decisione da parte del Collegio, di cui viene data comunicazione alle parti.

L'interruzione della procedura

Nel caso in cui il Collegio rilevi che per la controversia è stato avviato un tentativo di conciliazione, il procedimento viene interrotto.
Se la conciliazione fallisce, il ricorso può essere riproposto senza che sia necessario presentare un nuovo reclamo all'intermediario.
Prima che il Collegio si pronunci, la controversia potrebbe essere portata dall'intermediario all'attenzione dell'autorità giudiziaria o di arbitro.
In questo caso sarà cura della segreteria tecnica invitare il cliente a dichiarare se ha ancora interesse a proseguire il procedimento con l'ABF. Se il cliente manifesta il proprio interesse entro 30 giorni, il procedimento prosegue; in caso contrario, il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento.

IL TERZO PASSO: LA DECISIONE

Il Collegio si pronuncia entro 60 giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni da parte dell'intermediario oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle.
Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione raccolta nel corso dell'istruttoria.
La decisione è presa a maggioranza ed è sempre motivata.
La Segreteria tecnica comunica alle parti decisione e motivazione entro 30 giorni dalla pronuncia.
Se il ricorso è accolto anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione; se non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.





L'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario

L'alternativa al secondo passo: rivolgersi all'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario.

Che cosa è 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 chiudere in tempi brevi le controversie.
Il Conciliatore BancarioFinanziario è specializzato nella soluzione delle controversie in campo bancario, finanziario e societario ed ha istituito un proprio "organismo di conciliazione" iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Quali servizi mette a disposizione dei clienti interessati?

Rivolgendosi al Conciliatore è possibile seguire tre vie:

- Il cliente può ricorrere all'**Ombudsman - Giurì bancario** per chiedere una decisione nei confronti di una banca o di un intermediario finanziario fino a 100 mila euro.
- È possibile richiedere il servizio di **mediazione** per raggiungere un accordo tra le parti – qualunque sia il valore della controversia – con l'intervento di un esperto indipendente (mediatore).
- Il Conciliatore BancarioFinanziario può essere chiamato anche a mettere a disposizione tutto ciò che occorre per un **arbitrato**, sempre su richiesta specifica delle parti.

Possono quindi essere attivate tre diverse funzioni, che terminano con un giudizio nel caso dell' Ombudsman - Giurì bancario e dell'arbitrato, e con la possibilità di un libero accordo nel caso della mediazione.

Associazione "Conciliatore BancarioFinanziario"
via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 ROMA
Tel. 06/674821 – Fax 06/67482250
associazione@conciliatorebancario.it

L'Ombudsman - Giurì bancario

Cosa è l'Ombudsman e quali competenze ha?

È un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari, dopo aver presentato reclamo presso l' "Ufficio Reclami" della propria banca o intermediario finanziario.
La competenza dell'Ombudsman è limitata alle controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario.
Se è richiesto un risarcimento del danno, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera € 100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria.



Qual'è la procedura per rivolgersi all'Ombudsman?

Il cliente deve innanzitutto rivolgersi all'Ufficio reclami della banca o dell'intermediario finanziario, che nel termine previsto dalla banca o dall'intermediario finanziario stesso dovrà far sapere se accoglie o meno il reclamo. In appello il cliente può ricorrere entro un anno all'Ombudsman, che deve decidere entro 90 giorni, termine che può essere prolungato per avere documentazione necessaria alla decisione. Il cliente può presentare un ricorso al

Ombudsman - Giurì bancario, presso il Conciliatore Bancario, inoltrandolo al seguente indirizzo: via delle botteghe oscure n. 54 – 00186 Roma

Il ricorso all'Ombudsman è totalmente gratuito e non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, o un collegio arbitrale, mentre la decisione del Giurì bancario è vincolante per la banca e per l'intermediario finanziario.

La Mediazione

Cosa si intende per mediazione?

La mediazione rappresenta un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il mediatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti.
Il mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Nella mediazione disciplinata dalla legge (ossia che viene svolta attraverso gli "organismi di mediazione") l'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.
La procedura di mediazione è gestita da appositi "organismi", ossia da enti pubblici o privati i quali – dopo aver ricevuto uno specifico riconoscimento ministeriale – sono iscritti in un apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.
L'Associazione Conciliatore Bancario è uno degli organismi che gestisce tale servizio.

Quale è la procedura da seguire per attivare la mediazione e in quanto tempo si conclude?

Una parte presenta una domanda di mediazione al Conciliatore BancarioFinanziario, utilizzando il modello presente sul sito internet www.conciliatorebancario.it.
L'istanza deve indicare l'organismo, le parti, l'oggetto e le ragioni della pretesa. Ed essere inviata a:

**Conciliatore BancarioFinanziario, via delle Botteghe Oscure, 54
00186 Roma. Per informazioni, numero fax: 06 67482250
e-mail: associazione@conciliatorebancario.it**

Il Conciliatore BancarioFinanziario può organizzare gli incontri tra le parti su tutto il territorio nazionale, con l'intervento di propri mediatori.
Il mediatore è la persona o le persone fisiche che conducono il procedimento di mediazione con finalità di composizione della controversia anche se privi di poteri decisionali.
Queste persone hanno dei precisi doveri tra cui quello di imparzialità e di riservatezza rispetto alle informazioni acquisite nel corso del procedimento, e devono possedere determinati requisiti di professionalità e formazione.
La mediazione si deve concludere entro **quattro mesi** dalla data di deposito della domanda di mediazione. L'accordo raggiunto ha un valore vincolante per le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l'intervento di un arbitro oppure ricorrere al giudice.



Per quali controversie il Conciliatore può mettere a disposizione la procedura di mediazione?
Per tutte le controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria.
L'importante è che si tratti di diritti disponibili – e quindi certamente no per i diritti della personalità quale, ad esempio, il nome – e naturalmente sempre nel rispetto delle norme penali e di ordine pubblico.

L'Arbitrato

Che cosa è l'arbitrato
Una procedura diretta a chiudere 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 stabiliscono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia.
Oltre a ciò, caratteristiche delle procedure di arbitrato sono i tempi contenuti, la semplificazione della procedura e la decisione finale che dirime la controversia.

Cosa fare per avviare l'arbitrato?
È possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario, o ad altro organismo che svolge tale attività. Il Conciliatore Bancario è specializzato nel campo della banca e della finanza e può attivare un arbitrato su tutto il territorio nazionale.
Il cliente dovrà inoltrare alla Segreteria della Camera Arbitrale una istanza, redatta per iscritto in due esemplari, sottoscritti dalla parte o dal difensore (se nominato).

Per quali controversie è possibile rivolgersi ad un Arbitro?
Per qualsiasi questione purché naturalmente nell'ambito dei diritti disponibili e naturalmente sempre nel rispetto delle norme penali e di ordine pubblico.
Per tutte le controversie insorte, o che dovessero insorgere, tra intermediari, bancari e finanziari, nonché tra questi e la clientela, che essi, sulla base di una convenzione arbitrale (compromesso o clausola compromissoria) o, in mancanza, attraverso concordi richieste scritte, hanno deciso o decidono di deferire ad arbitrato presso la Camera Arbitrale.

E se la decisione dell'Arbitro non soddisfa?

La decisione di affidarsi ad un arbitro comporta l'intenzione di non andare dopo dal giudice ordinario.

Esiste comunque la possibilità di appellarsi solo per specifici motivi, come in caso di invalidità del compromesso o della clausola compromissoria con cui si è stabilito di rivolgersi all'arbitro, oppure perché la pronuncia dell'arbitro non si è attenuta alle richieste delle parti.



La Camera di Conciliazione e Arbitrato della Consob

Che cosa è la Camera di Conciliazione e Arbitrato?

La Camera è un organismo che offre un servizio di soluzione extragiudiziale (quindi senza dover andare nelle aule di un tribunale) delle controversie in materia finanziaria.
La Camera è un organismo formato da cinque persone, nominate dalla Consob. Due di queste sono indicate, rispettivamente, dalle associazioni degli intermediari e dei consumatori.

La Camera:

- amministra le procedure di conciliazione e arbitrato. Fa in modo, cioè, che tutto il sistema funzioni in maniera efficiente;
- tiene gli elenchi di conciliatori e arbitri che sono, poi, i professionisti che materialmente gestiscono le procedure di conciliazione e arbitrato;
- promuove la conoscenza presso il pubblico della conciliazione e dell'arbitrato.

Su quali controversie è competente?

Solo quelle che hanno ad oggetto la violazione di regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento o del servizio di gestione collettiva del risparmio.



I servizi di investimento sono tutti individuati e disciplinati dalla legge.

I più noti sono l'esecuzione di ordini della clientela (la banca compra per noi sul mercato un titolo, cioè un'azione, un'obbligazione, un titolo di Stato, una quota di un fondo ecc.), la gestione di patrimoni (la banca gestisce i nostri soldi investendoli in titoli, secondo una politica di investimento predefinita), il collocamento (la banca ci propone l'acquisto di titoli da poco emessi per essere offerti al pubblico) e la consulenza in materia di investimenti (la banca ci consiglia l'operazione che ritiene adatta a noi).

Il servizio di gestione collettiva del risparmio consiste nella gestione di fondi comuni di investimento, dove le quote di più risparmiatori sono unite per essere investite in titoli o altre attività (ad esempio, immobili).

Oltre che avere ad oggetto un servizio di investimento (o di gestione collettiva del risparmio), la controversia deve riguardare la violazione, da parte della banca, di una regola di informazione, correttezza e trasparenza. Tali regole, sulle quali vigila la Consob, servono a fare in modo che le informazioni che la banca deve fornire al risparmiatore, di cui ha bisogno per effettuare in piena consapevolezza le proprie scelte di investimento, siano chiare e complete e i comportamenti siano corretti.
Se la controversia è di questo tipo, ci si può rivolgere alla Camera che offre due strumenti: la conciliazione o l'arbitrato.

Come si attiva la conciliazione?

Per presentare la domanda di conciliazione, dobbiamo andare sul sito **www.camera-consob.it** e compilare on-line il relativo modulo.

Compilato il modulo on-line, lo stampiamo e lo inviamo all'intermediario, perché sappia subito della nostra intenzione e cominci a fare le sue valutazioni. Quindi, entro trenta giorni, lo inviamo alla Camera, allegando la ricevuta di pagamento di 30 euro e la prova dell'invio della domanda all'intermediario.
La Camera, ricevuta l'istanza, ne valuta l'ammissibilità e chiede all'intermediario se intenda aderire al tentativo di conciliazione. La conciliazione è un fatto tipicamente volontario: non si può costringere nessuno a conciliare se non lo vuole.

Se l'intermediario è disposto a partecipare al tentativo di conciliazione, la Camera nomina – tra i conciliatori iscritti nel proprio elenco – quello che ritiene più idoneo secondo criteri che, principalmente, mirano a individuare un conciliatore che sia territorialmente vicino al risparmiatore e che abbia una adeguata esperienza sull'oggetto della controversia.

La procedura inizia dopo l'accettazione dell'incarico. Il tentativo di conciliazione ha luogo, di norma, presso il domicilio del conciliatore che ne gestisce modi e tempi (ovviamente nel rispetto dei termini previsti). Ci saranno una o più riunioni in cui il conciliatore sentirà attentamente le ragioni dei contendenti.



Se il risparmiatore lo ritiene opportuno, può essere assistito da una persona di sua fiducia (ad esempio un legale o un membro di un'associazione di consumatori).
Il conciliatore, dopo che si è fatto un'opinione, proverà a far emergere e ad illustrare alle parti le possibilità e i vantaggi di un accordo rispetto all'ipotesi di portare la controversia in giudizio.
Il bravo conciliatore, quindi, deve saper ascoltare, essere imparziale e preparato. Solo così potrà instaurare un clima di fiducia nella procedura, valutare correttamente i termini della controversia ed evidenziare soluzioni efficaci che convincano le parti dei vantaggi di un accordo.

Se la conciliazione riesce, si redige subito un verbale con i contenuti dell'accordo.
Se la conciliazione non riesce, vi è un'ultima possibilità: il conciliatore può formulare la "sua" proposta di conciliazione, cioè i termini di un accordo che ritiene giusto.

Le parti sono libere di accettarla o meno, se non l'accettano il verbale riporterà la loro posizione contraria.

Dal momento del formale ricevimento della domanda di conciliazione fino alla conclusione della procedura non devono passare più di 60 giorni, a meno che le parti e il conciliatore non decidano di prorogare questo termine, al massimo, di ulteriori 60 giorni.



Quanto costa la conciliazione?

I costi relativi alla conciliazione sono indicati sul sito internet della camera Consob (www.camera-consob.it).

Che tipo di Arbitrato è quello della Camera di Conciliazione presso la CONSOB?

Si tratta di una forma particolare di Arbitrato, definito amministrato e rituale. L'arbitrato si dice "amministrato" quando il procedimento si svolge sotto la sorveglianza di un determinato organismo, nel nostro caso la Camera, in base ad uno specifico regolamento.

L'arbitrato della Camera è anche rituale, nel senso che – oltre che nel rispetto del regolamento della Camera – si svolge secondo le regole del codice di procedura civile e l'arbitro è chiamato a giudicare secondo norme di diritto.

L'arbitrato, a meno che le parti non decidano diversamente, si svolge presso gli uffici della Camera che è ospitata presso la Consob. Solitamente a decidere è un unico arbitro, a meno che le parti non vogliano avvalersi di un collegio di tre arbitri.

Gli arbitri sono scelti dalle parti (o, in assenza di un accordo, dalla Camera) fra soggetti iscritti in un elenco tenuto dalla stessa Camera. L'iscrizione avviene dopo aver verificato il possesso dei requisiti di professionalità e di onorabilità richiesti.

Gli arbitri sono prevalentemente docenti universitari, magistrati, avvocati "cassazionisti" e dottori commercialisti con adeguata esperienza.

Quali sono i tempi dell'Arbitrato?

Gli arbitri pronunciano il lodo nel termine massimo di centoventi giorni dall'accettazione della nomina.
Il termine può essere prorogato prima della sua scadenza per un periodo non superiore ad altri centoventi giorni solo in determinati casi.



Il termine di 120 giorni può essere prorogato:
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.

Non superiore ad altri centoventi giorni solo in determinati casi.

Quanto costa richiedere l'intervento di un arbitro o del collegio arbitrale?

I costi relativi all'arbitrato o al collegio arbitrale sono indicati sul sito internet della camera Consob (www.camera-consob.it).

I compensi degli arbitri variano in relazione al valore della controversia che viene determinato dalle parti al momento dell'istanza. In caso di particolare importanza e complessità della controversia, gli onorari possono raddoppiare.

Oltre al compenso, gli arbitri hanno diritto al rimborso delle spese sostenute per lo svolgimento dell'incarico.
La Camera, dietro proposta degli arbitri, provvede alla liquidazione dei compensi e delle spese spettanti agli arbitri. La liquidazione è vincolante per le parti.
Un acconto di quanto spettante agli arbitri deve essere versato al momento della prima riunione.

Oltre a questo, le parti devono versare alla Camera, al momento dell'istanza, le spese di avvio della procedura che sono di 100 euro per l'arbitrato ordinario e 50 euro per l'arbitrato semplificato.

Esiste anche l'arbitrato semplificato. Che cosa è?

L'arbitrato semplificato è ancora più veloce, economico e snello a fronte, però, di una minor capacità di "indagine". È quindi consigliabile per i casi meno complessi dove per affermare le proprie ragioni si possa fare esclusivamente ricorso a prove documentali.

Le principali differenze rispetto all'arbitrato ordinario sono di seguito elencate:
1. **Il reclamo:** *per chiedere l'arbitrato semplificato occorre che sia stato già proposto un reclamo all'intermediario senza aver ottenuto una risposta positiva.*
2. **L'istanza:** *il giudizio può essere attivato solo dall'investitore.*
3. **La documentazione:** *tutta la documentazione che riguarda la controversia deve essere depositata all'inizio della procedura. Non è possibile, nel corso del giudizio, presentare ulteriore documentazione.*
4. **La pretesa (richiesta di risarcimento):** *è limitata al solo ristoro del danno patrimoniale.*

5. **I mezzi di prova:** *le parti possono introdurre solo prove precostituite di natura documentale.*
6. **Gli arbitri:** *si svolge, sempre, dinanzi ad un solo arbitro e mai ad un collegio di tre arbitri.*
7. **La decisione:** *deve essere sottoposta alla Consob per il visto di regolarità formale.*
8. **I costi:** *sono minori perché, innanzi tutto, l'arbitro è sempre unico e ad esso spetta il compenso minimo della tabella.*

La possibilità di ricorrere all'Arbitrato semplificato deve risultare espressamente dal testo della convenzione di arbitrato.

Come si attiva l'Arbitrato?

Bisogna innanzitutto capire se è possibile rivolgersi ad un Arbitro. Si deve quindi verificare che nel contratto vi sia una clausola, detta "compromissoria", che faccia esplicito riferimento alla possibilità che eventuali controversie siano affidate agli arbitri della Camera.

Senza questa clausola non è possibile rivolgersi alla Camera. Se la clausola non è stata inserita nel contratto, è possibile, accordandosi con l'intermediario, prevedere la possibilità di rivolgersi all'arbitrato della Camera con un atto separato.

La clausola è normalmente inserita insieme alle altre clausole del contratto o in una sezione specifica da sottoscrivere a parte. Importante: vincola solo l'intermediario, in quanto l'investitore può, sempre, rivolgersi al giudice, se lo preferisce.

Prima d'iniziare la procedura arbitrale, è in ogni caso preferibile, anche se non necessario (tranne che per l'arbitrato semplificato), avere inoltrato un reclamo all'intermediario. Il reclamo, infatti, è lo strumento che permette all'intermediario di considerare tutta la vicenda e, se lo ritiene opportuno, di risolvere sul nascere la controversia.

Il primo passo, secondo le norme del codice di procedura civile, è l' "atto di accesso agli arbitri". Questo atto, che contiene:
a) la nomina del proprio arbitro;
b) l'invito all'altra parte a nominare il proprio;
c) le ragioni e i motivi a fondamento del ricorso;
deve essere predisposto e notificato alla controparte ai sensi dell'art. 810 c.p.c.



La parte che riceve la notifica deve, a sua volta, notificare all'altra parte un documento di contenuto analogo.

Le parti, quindi, entro dieci giorni dalla notifica, depositano presso la Camera gli atti che si sono vicendevolmente notificati, accompagnati da:
a) un modulo compilato on-line sul sito della stessa Camera;
b) dalla convenzione di arbitrato;
c) dalla documentazione attestante l'avvenuta notifica;
d) dalla ricevuta di avvenuto pagamento delle spese di avvio della procedura.
Quando l'arbitro è unico, occorre che entrambe le parti siano d'accordo sul nominativo. Quando è un collegio di tre arbitri, ciascuna parte nomina un arbitro. Il terzo arbitro, che poi è il presidente

del collegio, viene nominato d'accordo dalle parti ovvero dagli arbitri da esse nominati.
Se le parti non si mettono d'accordo per nominare l'arbitro unico ovvero il presidente del collegio, vi provvede la Camera.
Il giudizio arbitrale ha inizio con l'accettazione da parte degli arbitri.



Contestualmente gli arbitri attestano anche l'inesistenza di:
a) rapporti con le parti e con i loro difensori tali da incidere sulla propria imparzialità e indipendenza;
b) ogni personale interesse, diretto o indiretto, relativo all'oggetto della controversia.

Gli arbitri fissano un termine per la prima riunione; nell'arbitrato semplificato è previsto che ciò avvenga non oltre quindici giorni dall'accettazione. L'arbitrato si può svolgere in una o più udienze.

Lo svolgimento di tutte le fasi, dalla comparizione alla decisione, viene determinato dagli arbitri; potrà essere concesso un termine per la precisazione dei punti controversi e per la presentazione di memorie difensive.

Il presidente del collegio, con il consenso e a spese delle parti, può nominare un segretario. L'arbitro decide sulla controversia e pronuncia il suo lodo.

Nel caso di collegio, la decisione è assunta a maggioranza degli arbitri.

Il lodo ha lo stesso valore della sentenza del giudice. È impugnabile, ma solo per vizi di legittimità, dinanzi alla Corte d'appello e, una volta definitivo, costituisce, al pari della sentenza del giudice, titolo esecutivo.

Progettazione e stampa: CISCRA SpA: 45020 Villanova del Ghebbo (RO) – 2013
© Tutti i diritti sono riservati.

