

COSA SAPERE SUGLI STRUMENTI DI TUTELA PER I CLIENTI

Se hai un problema che riguarda uno strumento bancario, finanziario, assicurativo o di previdenza complementare, hai la possibilità di attivare i seguenti canali:

1. fare un reclamo;
2. presentare un esposto all'Autorità di vigilanza competente;
3. ricorrere a uno dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
4. rivolgerti al giudice ordinario.

1. Il reclamo

Per risolvere sin da subito una controversia, il primo passo che puoi compiere è presentare un reclamo all'intermediario bancario e finanziario (nel caso di servizi e strumenti bancari, finanziari, di investimento), all'impresa di assicurazione (nel caso di strumenti assicurativi), al fondo pensione o alla società istitutrice del fondo aperto o dei Piani individuali pensionistici, PIP, (nel caso di strumenti di previdenza complementare). Puoi trovare le informazioni utili per presentare il **reclamo**, di norma, nei siti internet di tali soggetti.

Gli intermediari, le imprese di assicurazione e i fondi pensione devono avere strutture dedicate all'esame delle lamentele del cliente e a fornirgli una risposta tempestiva entro un termine espressamente previsto: 30 giorni per gli strumenti bancari – ad esempio conto corrente, carte di pagamento o finanziamenti; 60 giorni per gli strumenti finanziari o servizi di investimento – ad esempio compravendita di titoli o fondi comuni di investimento; 45 giorni per gli strumenti assicurativi e di previdenza complementare.

Se nel termine previsto non ricevi risposta, oppure se ricevi una risposta non soddisfacente, puoi rivolgerti a:

- uno dei sistemi di **risoluzione stragiudiziale delle controversie** (ADR – *Alternative Dispute Resolution*);
- l’Autorità giudiziaria.

Puoi sempre rivolgerti anche alle competenti autorità di vigilanza (Banca d’Italia per i prodotti e servizi bancari, CONSOB per gli strumenti finanziari e i servizi di investimento, COVIP per quelli di previdenza complementare, IVASS per gli strumenti assicurativi), presentando un esposto, come si spiega qui di seguito.

2. L’esposto all’Autorità di vigilanza competente

E’ possibile sempre rivolgersi alle Autorità di vigilanza (Banca d’Italia, CONSOB, COVIP e IVASS) per segnalare irregolarità o scorrettezze che dovessero verificarsi nell’ambito del rapporto con la banca, l’intermediario finanziario, l’impresa di assicurazione o il fondo pensione.

In generale le Autorità di vigilanza (Banca d’Italia, CONSOB, COVIP e IVASS) non hanno il potere di dirimere le liti. Gli accertamenti delle Autorità mirano infatti a verificare eventuali comportamenti irregolari o scorretti degli intermediari bancari, finanziari, delle compagnie di assicurazione e dei fondi pensione e a sanzionarli, nel più generale interesse della tutela del pubblico. Le modalità di presentazione degli esposti sono disponibili sui siti delle singole Autorità.

IVASS, nel caso di accertata violazione di norme di legge, può intervenire sull’impresa di assicurazione, chiedendo di rivedere la propria posizione. Non ha però un potere decisorio; non può pronunciarsi su questioni che attengono all’attribuzione della responsabilità nella causazione dei sinistri r.c. auto, la valutazione dell’entità dei danni da risarcire, ecc.

Ricorda che non puoi ricorrere all'IVASS per i reclami che riguardano i seguenti casi: la correttezza del prospetto informativo per le polizze vita *unit linked*, *index linked* e di capitalizzazione e la correttezza del collocamento di tali polizze da parte di banche, Poste e promotori finanziari (aspetti per i quali è competente la CONSOB); la correttezza del collocamento di forme pensionistiche complementari (per i quali è competente la COVIP).

Anche con riguardo alla **previdenza complementare**, l'autorità di vigilanza, COVIP, non ha il potere di dirimere liti tra i fondi pensione e i singoli iscritti o beneficiari, né tra questi e i datori di lavoro tenuti al versamento dei contributi. In tali casi è necessario rivolgersi all'Autorità giudiziaria o attivare le procedure stragiudiziali previste dalla normativa o, se il fondo lo prevede, ricorrere a procedure arbitrali.

3. I sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR – *Alternative Dispute Resolution*)

Il passaggio attraverso una risoluzione stragiudiziale è obbligatorio prima di poterti rivolgere al giudice ordinario nel caso degli strumenti bancari, finanziari e assicurativi.

Esistono diversi sistemi di risoluzione stragiudiziale. Alcuni sistemi sono previsti per casi specifici:

- l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per i servizi bancari e finanziari;
- l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), per gli strumenti finanziari e i servizi di investimento;
- la negoziazione assistita, per gli strumenti assicurativi e, più nello specifico la conciliazione paritetica "ANIA – Associazione dei consumatori" in materia di r.c. auto;
- le procedure stragiudiziali previste per gli strumenti di previdenza complementare.

La mediazione ad opera dei cosiddetti organismi di mediazione è, invece, possibile per tutti gli strumenti (bancari, finanziari, assicurativi e di previdenza complementare).

3.1 L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per gli strumenti bancari e finanziari

L'ABF è competente sulle controversie che riguardano i servizi bancari e finanziari:

- fino a 100.000 euro, se si chiede una somma di denaro;
- senza limiti di importo, se si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà.

Puoi presentare tu stesso la domanda (che deve essere in forma scritta), senza bisogno dell'assistenza di un avvocato. Il procedimento ti costa 20 euro, se il tuo ricorso viene accolto i 20 euro ti vengono restituiti.

L'ABF decide sul tuo caso stabilendo chi ha ragione. Le decisioni dell'ABF non sono sentenze e non sono cioè vincolanti come quelle del giudice ma, il mancato rispetto da parte dell'intermediario può danneggiare la sua reputazione, in quanto la notizia dell'inadempimento è resa pubblica. Le informazioni sulla competenza, il funzionamento del sistema e le modalità per presentare il ricorso sono disponibili sul sito dell'ABF www.arbitrobancariofinanziario.it.

Ricorda che puoi ricorrere all'ABF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario e siano trascorsi almeno 30 giorni e tu non abbia ricevuto risposta, oppure tu non sia soddisfatto della risposta ricevuta.

3.2 L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per gli strumenti finanziari o i servizi di investimento

L'ACF è competente per le controversie che riguardano la **violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza** che gli intermediari devono rispettare quando prestano il servizio di gestione collettiva del risparmio o i cosiddetti servizi di investimento come, ad esempio, la consulenza in materia di investimenti, il collocamento di prodotti finanziari o la ricezione e trasmissione di ordini di negoziazione.

Affinché il ricorso possa essere esaminato, è necessario che la somma richiesta all'intermediario non superi i 500.000 euro.

Puoi presentare la domanda gratuitamente con un modulo online, attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it). Tuttavia, fino all'8 gennaio 2019, sarà possibile, per chi non si fa assistere da procuratori (ad esempio avvocati o associazioni dei consumatori), presentare il ricorso su carta. Possono rivolgersi all'ACF le persone fisiche (o, anche, imprese o altri enti); non possono rivolgersi gli investitori professionali.

L'ACF, terminato il contraddittorio fra le parti, decide entro 90 giorni su chi ha ragione tra l'investitore e l'intermediario e, se accoglie il ricorso, "obbliga" l'intermediario a compiere un determinato comportamento nei confronti dell'investitore che, nella normalità dei casi, consisterà nel versamento di una somma di denaro.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti, diversamente dalle sentenze del giudice: il mancato rispetto da parte dell'intermediario può però danneggiare la sua reputazione, perché questo fatto verrà reso pubblico sul sito dell'ACF, sulla home page del sito dell'Intermediario e su due quotidiani nazionali.

Ulteriori dettagli sulla competenza, il funzionamento del sistema e le modalità per presentare il ricorso sono disponibili sul sito dell'ACF (www.acf.consob.it).

Ricorda che puoi ricorrere all'ACF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo all'intermediario e se l'intermediario abbia risposto in maniera non soddisfacente oppure siano trascorsi almeno 60 giorni senza una risposta; è inoltre necessario che sugli stessi fatti oggetto di ricorso non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

3.3 La negoziazione assistita per gli strumenti assicurativi

Attraverso la procedura di negoziazione assistita le parti convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia attraverso la sottoscrizione, con l'assistenza di uno o più avvocati, di una convenzione di negoziazione.

Per l'assicurazione r.c. auto l'avvio della negoziazione assistita è obbligatorio, nel senso che è condizione di procedibilità della domanda giudiziale qualora si intenda esercitare in giudizio un'azione per il risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti.

Per le altre controversie assicurative la negoziazione assistita è invece "volontaria", cioè rimessa al libero accordo delle parti.

3.4 La conciliazione paritetica "ANIA – Associazione dei consumatori" in materia di r.c. auto

Si tratta di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie volontario, applicabile alle controversie relative a sinistri r.c. auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000 euro.

Puoi attivare la procedura se:

- hai presentato una richiesta di risarcimento del danno all'impresa e non hai ricevuto risposta;
- hai ricevuto un diniego di offerta;
- non hai accettato, se non a titolo di acconto, l'offerta di risarcimento dell'impresa.

Per accedere alla procedura puoi indirizzare una richiesta di conciliazione ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al sistema. Occorre utilizzare il modulo che puoi scaricare dai siti internet delle stesse Associazioni dei consumatori e dell'ANIA, e allegare copia della documentazione in tuo possesso.

La procedura non comporta costi, fatta salva l'eventuale iscrizione all'Associazione a cui conferisci il tuo mandato.

La decisione sul caso viene adottata da una Commissione di conciliazione composta da un rappresentante dell'impresa e da un rappresentante dell'Associazione dei consumatori entro un tempo massimo di 30 giorni: in caso di esito positivo, il procedimento si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che ha efficacia di accordo transattivo; in caso di esito negativo, viene invece redatto un verbale di mancato accordo, che ti verrà tempestivamente comunicato.

3.5 Le procedure stragiudiziali per gli strumenti di previdenza complementare

Nel caso di strumenti di previdenza complementare puoi:

- attivare le procedure stragiudiziali previste dalla normativa;
- se il fondo lo prevede, ricorrere a procedure arbitrali.

3.6 La mediazione ad opera di organismi di mediazione

Per trovare un accordo con l'intermediario (bancario o finanziario), l'impresa di assicurazione, il fondo pensione puoi, senza limiti di importo:

- rivolgerti a uno degli organismi di mediazione abilitati;
- attivare una procedura arbitrale.

Nel caso della mediazione le due parti affidano a un terzo indipendente, il mediatore, il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo. Il mediatore organizza uno o più incontri tra le parti per facilitare il confronto e trovare una soluzione. La procedura di mediazione si conclude con un verbale di conciliazione sottoscritto dalle parti e dal mediatore. Solo se il giudice, su richiesta delle parti, lo omologa diventa vincolante.

In ambito assicurativo la mediazione è obbligatoria (nel senso che va effettuata sempre prima di agire in giudizio in quanto è condizione di procedibilità della domanda giudiziale) per le controversie in tema di “contratti assicurativi” in generale, mentre è stata esclusa per le controversie relative al risarcimento del danno da circolazione dei veicoli e natanti, per le quali come anticipato vale invece la c.d. negoziazione assistita (cfr. par. 3.3.).

Trovi l'elenco completo degli organismi di mediazione abilitati sul sito del Ministero della giustizia: www.giustizia.it. Da lì puoi accedere al sito istituzionale di ciascun organismo, per ulteriori informazioni su settore di attività, modalità di funzionamento, tempi e costi.

L'arbitrato invece è una procedura diretta a chiudere una controversia con l'intervento di uno o più esperti, l'arbitro (o il Collegio arbitrale), che ha il compito di giudicare e quindi decidere chi ha torto o ragione. Con questa procedura si ottiene una decisione vincolante. Ricorda però che puoi ricorrere all'arbitrato solo se previsto dal tuo contratto.

4. Il giudice ordinario

È sempre possibile inoltre ricorrere al giudice ordinario.

In materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, la preliminare attivazione del procedimento di mediazione (ovvero delle altre forme di ADR previste dalla legge) rappresenta però la condizione per potersi rivolgere al giudice.

Il giudice interviene con una decisione vincolante sulla controversia, accertando i fatti, individuando le eventuali responsabilità e stabilendo la misura del risarcimento.