

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2012

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alla disposizioni di Banca d'Italia 29/07/2009

"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"

PREMESSA

La cultura della Sardafidi è orientata a cogliere ogni esigenza del socio/cliente, durante tutte le fasi del rapporto di garanzia.

La gestione fattiva dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni del socio/cliente costituiscono quindi indicazioni significative per la revisione dei modelli organizzativi e per apportare i miglioramenti ai servizi offerti.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2012

In conformità con quanto disposto dalle disposizioni relative alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanate dalla Banca d'Italia il 29/07/2009, si comunica che con riferimento al periodo 01 Gennaio 2012 – 31 Dicembre 2012 sono pervenuti n° 2 reclami correttamente gestiti e risolti in quanto il Consorzio ha provveduto a fornire al socio/cliente adeguato riscontro.

Il primo reclamo, relativo alla mancata applicazione da parte dell'istituto di credito delle condizioni economiche di Convenzione sull'affidamento garantito, è stato risolto in quanto l'istituto di credito, prontamente contattato dopo la verifica effettuata sugli estratti conto inviati dal socio, ha provveduto al riallineamento delle condizioni economiche e al rimborso di quanto erroneamente addebitato.

Il secondo reclamo contestava i lunghi tempi di definizione ed erogazione del finanziamento richiesto e l'incremento ingiustificato degli spread applicato da tutto il sistema bancario. I tempi di lavorazione ed erogazione (complessivamente circa gg. 50) sono da ricondurre all'iter della fase di istruttoria che ha comportato la richiesta di ulteriori chiarimenti/documenti rispetto a quelli inizialmente presentati, ai tempi di lavorazione e delibera della banca, ai tempi di formalizzazione e stipula contrattuale.

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO NELL'ANNO 2012

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

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.

Possono rivolgersi all'ABF 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.

L'ABF è in grado di fare chiarezza sui rapporti controversi con costi minimi e tempi contenuti; non va inoltre sottovalutata la funzione che l'ABF può svolgere in termini di prevenzione del contenzioso nel settore bancario e finanziario, attraverso la formazione di orientamenti utili per gli intermediari.

E' importante sottolineare che gli esiti delle procedure davanti all'ABF possono quindi fornire un utile contributo informativo, evidenziando criticità o lacune della normativa vigente, ma vengono utilizzati anche dalla Banca d'Italia quale fonte informativa per individuare anomalie nel comportamento del singolo intermediario o rilevare una particolare esposizione a rischi legali e di reputazione.

La relazione presentata dalla Banca d'Italia sull'attività dell'ABF nel 2012 evidenzia un forte incremento dei ricorsi presentati: dal 2011 al 2012 i ricorsi sono aumentati del 58%.

Nel 2012 sono pervenuti 5.653 ricorsi e sono state adottate 2.760 decisioni. I ricorsi che riguardano le banche costituiscono la quota prevalente (il 54,7%), i ricorsi riguardanti le finanziarie dell'elenco speciale ex art. 107 rappresentano il 13%, i ricorsi di Poste Italiane il 28,3%, mentre quelli presentati nei confronti dei Confidi lo 0,1% (vedi tabella 8 allegata estratta dalla Relazione sull'Attività dell'Arbitro Bancario Finanziario anno 2012).

L'ABF ha assunto n° 8 decisioni per i ricorsi riguardanti i CONFIDI: quattro ricorsi sono stati accolti, tre sono stati respinti, un ricorso è stato archiviato in quanto è cessata la materia del contendere.

La distribuzione per tipologia di ricorrente (consumatore o impresa), conferma la minore propensione delle imprese a ricorrere al sistema ABF, i ricorsi dei consumatori-persone fisiche rappresentano anche nel 2012 la quota dominante.

La distribuzione per aree territoriali di competenza dei tre Collegi (Nord, Centro, Sud) conferma una quota di ricorsi presentati nel Sud, il 10,0%, decisamente inferiore rispetto alle altre aree.

E' interessante sottolineare che dei n° 4.303 ricorsi giunti a decisione, il 65% (62% nel 2011) ha avuto un esito favorevole per il cliente attraverso una pronuncia soddisfacente per i suoi interessi.

Con riferimento ai ricorsi accolti, si sono registrati 22 casi di decisioni non osservate, riconducibili a due società finanziarie ex art. 106 TUB (di cui una non più iscritta nell'elenco generale), tre società finanziarie ex art. 107 TUB e tre confidi, di cui due non più iscritti nell'apposita sezione dell'elenco generale (vedi tabella 9 allegata estratta dalla Relazione sull'Attività dell'Arbitro Bancario Finanziario anno 2012).

I ricorsi hanno presentato, anche nel 2012, fattispecie varie e articolate, che – al di là del valore economico della singola controversia – pongono spesso questioni di interesse per le relazioni con la clientela. I contrasti fra intermediari e clienti dipendono spesso da carenze sul piano della chiarezza informativa e della correttezza nei momenti-chiave del rapporto contrattuale.

La materia delle decisioni riguarda i comportamenti delle banche e degli intermediari nelle relazioni con la clientela, la trasparenza delle informazioni fornite nella fase pre-contrattuale, in corso di rapporto, la variazione delle condizioni economiche in senso sfavorevole, interruzione e revoche delle linee di credito.

Sono numerose le decisioni su problematiche trasversali quali le segnalazioni alle centrali-rischi, le segnalazioni inviate dagli intermediari ai sistemi privati di informazione creditizia (SIC).

Anche nelle decisioni del 2012, l'ABF ha ribadito che l'intermediario – prima di procedere alla segnalazione di un cliente nei SIC – deve verificare che vi siano effettivamente i presupposti sostanziali (inadempimento del cliente o suo ritardo nell'adempimento) e deve poi rispettare una specifica procedura, che ha come obiettivo informare il cliente dell'imminente segnalazione e metterlo così nelle condizioni di ripianare il debito, evitando di essere segnalato.

Principali novità del 2012

Segnalazioni dei Prefetti all'ABF

Nel gennaio 2012 il decreto "Salva Italia" ha previsto in capo ai Prefetti la facoltà di segnalare all'ABF specifiche problematiche relative all'erogazione del credito da parte delle banche.

Secondo tale normativa, i Prefetti, su istanza riservata del cliente e dopo aver acquisito le osservazioni della banca interessata, possono sottoporre all'Arbitro Bancario Finanziario la problematica, dopo un vaglio preliminare della stessa e trasmettendo un'apposita relazione. Sulla questione così sottoposta, il Collegio competente deve pronunciarsi, invece che nei 60 giorni ordinariamente previsti, entro 30 giorni.

Sentenza della Corte Costituzionale in materia di mediazione obbligatoria

Con sentenza n. 272 del 24/10/2012, pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 12/12/2012, la Corte Costituzionale è intervenuta sull'art. 5 del d.lgs. 28/2010, dichiarando l'illegittimità costituzionale delle disposizioni che sancivano l'obbligatorietà del preventivo tentativo di conciliazione.

Dal 13 dicembre 2012, quindi, per chi intenda agire in giudizio per la tutela dei propri interessi è venuto meno l'obbligo di tentare preventivamente una soluzione in via stragiudiziale, attraverso un sistema di conciliazione oppure, per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari, attraverso il ricorso all'ABF.

È importante precisare che il venir meno dell'obbligatorietà del preventivo ricorso all'ABF non incide sulla vigente disciplina del sistema stragiudiziale, che fa perno sul diritto del cliente di ricorrere dopo aver tentato di risolvere il contrasto con l'intermediario attraverso il reclamo.

Il ricorso all'ABF rimane un'opportunità offerta dall'ordinamento per comporre, in modo agevole ed economico, le controversie di valore contenuto tipiche del settore bancario e finanziario.