



Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR



## Come funziona

E' 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 50 mila euro.
- E' possibile richiedere il servizio di conciliazione per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore).
- Il Conciliatore Bancario 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 conciliazione.

## Le banche

Il Conciliatore Bancario è nato da una iniziativa promossa dalle banche per dare alla clientela un servizio rapido ed efficiente alternativo alla procedura giudiziaria. Alla costituzione hanno partecipato i primi dieci gruppi bancari (Banca Antonveneta, Banca Intesa, Banca Monte dei Paschi di Siena, Banca Nazionale del Lavoro, Banca Popolare dell'Emilia Romagna, Banche Popolari Unite, Banco Popolare di Verona e Novara, Capitalia, Sanpaolo IMI, Unicredito), che rappresentano più dell'80% del totale attivo di sistema.

## Gli Organi del Conciliatore Bancario

L'Assemblea, il Consiglio, il Collegio dei Revisori, il Presidente e il Segretario Generale.

Il Conciliatore Bancario ha costituito l'Organismo di conciliazione bancaria, iscritto al n. 3 del registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione a norma dell'articolo 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5

## Dove e a chi rivolgersi

### Conciliatore Bancario

Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma  
Telefono 06 674821 - Fax 06 67482250  
e-mail [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)

La struttura è centralizzata in questa sede, ma per l'attività di conciliazione si avvale di una rete di conciliatori indipendenti presenti nelle province italiane.

### Ombudsman - Giurì bancario

Per inoltrare un ricorso inviare una lettera con tutta la documentazione a Ombudsman - Giurì bancario  
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, oppure un fax al numero 06 67482251, o una e-mail a [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)

### Conciliazione

Per attivare una conciliazione scrivere a Conciliatore Bancario  
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, oppure inviare un fax al numero 06 67482250, o anche una e-mail a [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)

### Arbitrato

Per chiedere l'avvio di un arbitrato scrivere a Conciliatore Bancario,  
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma. È anche possibile mandare un fax al numero 06 67482250, o una e-mail a [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)

**Conciliatore Bancario**  
[www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie - ADR

# CONCILIATORE BANCARIO



## Che cosa è il Conciliatore Bancario

È una associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra il cliente e la banca. Mette a disposizione, infatti, più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie.

L'Associazione diffonde la conoscenza e l'utilizzo di strumenti semplici, veloci ed economici per trovare una soluzione ai dissensi che nascono nei rapporti bancari.



### Ombudsman - Giurì bancario GIUDIZIO - ACCESSO GRATUITO

È il giudice alternativo cui possono rivolgersi tutti i clienti, consumatori e imprese, per risolvere le controversie con le banche e gli intermediari finanziari.

Il cliente, senza spendere nulla, può chiedere all'Ombudsman una decisione nei confronti di una banca o intermediario su controversie fino a 50 mila euro, importo che si riferisce al danno per cui si chiede l'intervento del Giurì. L'operazione da cui è nata la questione può avere anche un valore molto superiore.

### Conciliatori indipendenti CONCILIAZIONE

Sono esperti non legati in alcun modo alle parti di una controversia, ai quali viene affidato il compito di facilitare il raggiungimento di un accordo. Il conciliatore non è un giudice, non ha l'obiettivo di dare un giudizio, ma è un "paciere" che punta a comporre una questione.

### Arbitri ARBITRATO

Sono professionisti cui viene chiesto di pronunciarsi su di una controversia emettendo un giudizio. Non sono giudici ordinari, ma decidono la soluzione di una questione portata alla loro attenzione.

### Dall'Ufficio Reclami alla nascita del Conciliatore Bancario

Fin dall'inizio degli anni '90 le banche hanno puntato ad offrire ai clienti la possibilità di risolvere rapidamente le controversie. L'obiettivo è sempre stato quello di trovare una facile strada per trasformare e superare velocemente un momento di mancato accordo. Di qui la nascita dell'Ufficio reclami, sorto in ogni banca per garantire una prima verifica della questione. Nel 1993 nasce l'Ombudsman - Giurì



bancario per assicurare un giudice di appello, cui rivolgersi gratuitamente contro le decisioni dell'Ufficio reclami della banca che non siano ritenute soddisfacenti.

Gli ultimi anni vedono un generale e costante rafforzamento della giustizia alternativa, ossia di forme di giustizia che non richiedono l'intervento della magistratura. Seguendo questa prospettiva nasce il "Conciliatore Bancario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR" (Alternative Dispute Resolution), cui - oltre all'Ombudsman - viene affidato anche il compito di attivare procedure per l'arbitrato e di operare come "organismo di conciliazione".

La riforma del processo societario del 2003, infatti, ha stabilito che gli "organismi di conciliazione" costituiti da enti pubblici o da privati - che abbiano ottenuto l'iscrizione nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia - possano risolvere le controversie in materia societaria, bancaria e finanziaria. L'elemento di maggior rilievo di questo particolare tipo di conciliazione è che l'accordo raggiunto può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione. Sono inoltre previste agevolazioni fiscali e particolari effetti giuridici.

### La giustizia alternativa

Cinque milioni di processi civili. Molti anni per la conclusione di un processo. Bastano questi dati per capire il peso delle questioni all'ordine del giorno nel campo della giustizia. Le risposte per snellire le procedure e garantire una giustizia più rapida ed effettiva dovranno passare attraverso servizi in grado di offrire alternative alla soluzione delle controversie. Il successo della giustizia alternativa sarà un tassello importante del quadro complessivo. Permetterà di contare su tempi brevi, prezzi contenuti e risposte sicure. L'esperienza del giudice di pace lascia immaginare che tutto vada verso un costante rafforzamento delle vie alternative per risolvere le controversie.



## DOMANDE E RISPOSTE

# 15 domande sulla conciliazione bancaria

### 1. Che cosa è la conciliazione?

È un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra.

### 2. Come funziona?

Una o entrambe le parti richiedono al Conciliatore Bancario di organizzare l'incontro di conciliazione. La procedura prevede tempi molto brevi.

Il Conciliatore Bancario può organizzare quanto è necessario su tutto il territorio nazionale, con l'intervento di "pacieri" indipendenti, sulla base del regolamento vigente. La conciliazione si deve concludere entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione. 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.

### 3. Che differenze ci sono con l'arbitrato?

La conciliazione è la procedura per far raggiungere alle parti stesse un accordo. L'arbitrato è invece un giudizio emesso da un privato (esperto nella materia), non da un giudice ordinario, al quale le parti decidono di rivolgersi per risolvere una questione. Nella conciliazione non c'è una sentenza, nell'arbitrato invece una parte avrà ragione ed una no.

### 4. Quali sono le caratteristiche della conciliazione prevista dalla legge sugli "organismi di conciliazione"?

L'elemento di maggior peso di questo particolare tipo di conciliazione è che l'accordo raggiunto può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione. La riforma del processo societario del 2003 ha stabilito che gli "organismi di conciliazione" costituiti da privati o da enti pubblici possano risolvere le controversie in materia societaria, bancaria e finanziaria. Il Ministero della Giustizia ha previsto che i conciliatori debbano avere, oltre a quelli di onorabilità, particolari requisiti professionali, come essere professori universitari in materie economiche e giuridiche, oppure professionisti iscritti ad albi professionali da almeno 15 anni o magistrati in pensione. In alternativa, il conciliatore deve avere una specifica formazione raggiunta attraverso corsi tenuti da enti pubblici, università o enti accreditati presso il Ministero della Giustizia. Per quanto riguarda i costi, il conciliatore riceve per il suo incarico un corrispettivo pagato da entrambe le parti sulla base di tariffe approvate dal Ministero della Giustizia.

### 5. Chi è il conciliatore?

Il conciliatore è una persona, spesso un professionista, cui viene affidato il compito di far trovare alle parti di una controversia un punto di incontro tra le diverse ragioni in campo. L'obiettivo è quello di raggiungere un accordo e di evitare il ricorso al giudice.

### 6. Si può chiedere la conciliazione per qualunque questione, qualunque sia il valore contestato, la natura dell'operazione oppure il danno?

Sì, a patto 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.

## 7. Quanto costa in genere una conciliazione?

Una conciliazione per definizione costa poco e si conclude in breve tempo. I prezzi sono in genere rapportati al valore della controversia.

## 8. E rivolgersi al Conciliatore Bancario? Costa di più o di meno rispetto alla conciliazione offerta da altri?

I prezzi sono in linea con quelli delle Camere di Commercio.

## 9. Perché ci si dovrebbe rivolgere al Conciliatore Bancario invece che ad altri?

Perché si può preferire andare da uno specialista. Il Conciliatore Bancario è specializzato nel campo della banca e della finanza e può attivare su tutto in territorio nazionale una procedura da concludere in soli 60 giorni lavorativi.

## 10. Siete operativi su tutto il territorio nazionale?

Sì. Al nord, al centro e al sud.

## 11. Alcune banche stanno offrendo la conciliazione. Che differenza c'è con quanto propone il Conciliatore Bancario?

Le varie proposte sono in linea, tant'è vero che le stesse banche che offrono un servizio analogo sono direttamente impegnate nel Conciliatore Bancario. In quel tipo di conciliazione manca l'intervento professionale del terzo indipendente che facilita l'individuazione di un accordo tra le parti. Il Conciliatore può operare in tutta Italia e nei confronti di qualunque banca. In ogni caso la conciliazione è una filosofia, più diventa operante, più è proficua.

## 12. A chi deve rivolgersi un cliente o una banca per chiedere l'intervento del Conciliatore Bancario?

Basta scrivere al Conciliatore Bancario, via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma telefono/fax: 06 674821 e-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)

## 13. In caso di mancato accordo è comunque sempre possibile rivolgersi al giudice o ad un arbitro?

Sì, se non si raggiunge l'accordo si può chiedere l'intervento di un arbitro oppure andare dal giudice.

## 14. E se una delle parti non si adegua alla conciliazione? Per esempio se dopo aver raggiunto l'accordo una delle parti si rivolge al giudice, sottolineando che le proprie ragioni sono tanto fondate da essere riconosciute anche dall'altra parte proprio nella conciliazione.

Il problema naturalmente non si pone per la conciliazione tipica, vale a dire quella prevista con gli "organismi di conciliazione", visto che l'accordo può arrivare ad aver valore di titolo esecutivo. Ciò vuol dire che l'accordo, omologato dal Tribunale, vale come fosse una "sentenza", ossia si può chiedere che gli sia data immediata esecuzione. Con caratteristiche e forza diverse, il discorso vale anche per la conciliazione atipica, ossia quella non disciplinata dalla legge. In quest'ultimo caso l'accordo tra le parti ha valore di contratto e il giudice ne riconosce la forza vincolante.

## 15. Quanto potrà essere utilizzata la conciliazione, in altri termini, che successo potrà avere?

Il successo dipenderà comunque da quanto la filosofia della giustizia alternativa farà breccia nella cultura quotidiana. In ogni caso, l'esperienza del giudice di pace può essere considerata un segno di quanto la conciliazione potrà diventare di uso comune. Il successo sarà comunque un bene per tutti. Per chi avrà bisogno di risolvere una questione, che potrà contare su di una procedura con tempi e costi contenuti, e per chi ha in corso un processo ordinario che potrà sperare in una giustizia più rapida perché meno congestionata.