

“Così vengono tutelati i piccoli risparmiatori”

L'arbitro: gli istituti evitano il danno di reputazione



TORINO

«Il classico caso è quello della madre che esce col bambino dal supermercato. Sistema il passeggino e, in un momento di distrazione, subisce il furto del portafoglio nel quale conserva il bancomat insieme a un foglietto col numero di pin». Ettore Battelli è un arbitro di Banca d'Italia. E' sul suo tavolo che finiscono i reclami di chi, ritrovandosi un ammanco, pretende un ristoro. Quarant'anni, professore di diritto privato all'università di Roma Tre, fa parte del collegio di Torino.

Quali sono i casi più difficili?

«I più delicati sono quelli dell'home banking. Ma ce ne sono anche tanti che riguardano assegni, bancomat, addebiti non autorizzati, estinzioni anticipate di prestiti, aziende che contestano alla banca la decisione di segnalarli alla centrale rischi».

Che cosa fate in questi casi?

«Esaminiamo le carte. L'onere della prova è spesso assolto dalle banche, che sono le uniche a poter materialmente disporre di prove documentali. Il cliente è esonerato dal dover presentare delle prove che non sarebbe in grado di presentare».

Risultati?

«In 25 casi su 100 si fermano prima della valutazione dell'arbitro, per cessata materia del contendere. Questo succede quando banca e cliente trovano

un accordo e risolvono la questione tra loro. Per altri 50 casi l'esito è favorevole al cliente. Il 25% dei ricorsi viene respinto».

I criteri di valutazione?

«La normativa ovviamente. L'arbitro doverosamente tiene conto dei casi concreti, non solo del mondo teorico. Questo ha portato le banche ad accelerare sull'adozione di sistemi di sicurezza a due fattori, in pratica quelli che ti mandano un codice sul telefonino per autorizzare le operazioni».

Come funziona il giudizio? Ci sono delle udienze?

«No, a differenza del civile, qui il procedimento è documentale. Si lavora sulle carte».

E quanto tempo ci vuole?

«Qualche mese. Per legge, l'esito deve arrivare entro 90 giorni da quando terminano repliche e controrepliche. Quest'anno a Torino abbiamo avuto 2.500 casi. Oltre 1.500 hanno già raggiunto un esito. Vanno aggiunti quelli chiusi con l'accordo tra banca e cliente».

Se l'esito non sta bene a una delle parti, si può fare ricorso?

«Certo, si può sempre ricorrere alla magistratura. Ma bisogna tenere presente che questo tipo di strumento ha come fine anche quello di alleggerire il carico presso il giudice civile assicurando una tutela a tipologie di controversie di clienti che, per tempi e modi, rinunciano a far valere i propri diritti. Parliamo di importi modesti, una media di 2.100 euro».

Però possono fare ricorso anche le banche.

«Il 99% delle banche adempie alle decisioni arbitrali. Non farlo significa esporsi a un danno di reputazione».

[F. D. P.]

© BY NC ND ALCUNI DIRITTI RISERVATI

