

LUISS Guido Carli
Dottorato in “Diritto ed Impresa” – XXIX Ciclo

Dottorando: Vittorio MIRRA

La gestione delle controversie in ambito finanziario e bancario, tra tutela del consumatore e finalità di vigilanza: meccanismi “facilitativi” e prospettive di riforma

Il contenuto della tesi si focalizza sulle caratteristiche dei principali sistemi di *Alternative Dispute Resolution* (ADR) presenti in Europa in ambito bancario e finanziario, sui risultati raggiunti dagli stessi e sull’evoluzione della normativa in tema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, orientata verso un fine precipuo: il conseguimento di una elevata tutela del consumatore.

Si è cercato di “rileggere” tali risultati in ottica sistemica, ragionando su possibili miglioramenti, razionalizzazioni e prospettive di riforma, “accorciando” le distanze attualmente presenti tra i vari Stati e accrescendo ulteriormente i benefici per tutti gli operatori del settore.

L’analisi è stata condotta con un approccio *evidence-based* nell’ottica di una valutazione delle esperienze esistenti in ambito nazionale ed internazionale sul tema dell’ADR (attraverso l’analisi dei principali organismi di ADR attivi in ambito bancario e finanziario), analizzando altresì le recenti modifiche normative introdotte a livello europeo (i.e. Direttiva sull’ADR per i consumatori: Direttiva 2013/11/UE; Regolamento sulla risoluzione delle controversie online dei consumatori: Regolamento (UE) n. 524/2013) e di conseguenza anche nel nostro Paese, nel quale le esigenze alla base delle risoluzioni stragiudiziali delle controversie – soprattutto nel campo bancario e finanziario – sono sempre più attuali e catalizzatrici di numerosi studi ed interessi.

Nel ventunesimo secolo la percezione di tali strumenti a disposizione dei consumatori è passata da “statica” a “dinamica”; tale dinamicità ha spazzato via la vecchia “rivalità” con i meccanismi giudiziali statali, i quali hanno da tempo iniziato ad essere favorevoli ad una evoluzione del sistema.

Non vi è più un’idiosincrasia dei sistemi giudiziali statali nei confronti dei sistemi di ADR: l’incremento (quantitativo e qualitativo) di questi ultimi ha dimostrato come la collettività si senta maggiormente disposta ad accettare le decisioni di organismi che gli stessi ricorrenti possono “controllare” attraverso la qualità dell’interazione con lo staff, valutandone il servizio

complessivo attraverso vari strumenti (*dispute management, procedural fairness, meccanismi di accountability*).

I dati e le esperienze di ADR in ambito europeo (specialmente per quanto concerne le realtà più evolute del settore *banking & finance*: i.e. Regno Unito, oggetto di un *focus* specifico) portano a conclusioni con riflessi ottimistici per il futuro in ottica sistemica.

Le *policy* e i *trend* che emergono dall'attività quotidiana degli intermediari sono state concretamente influenzate dall'approccio seguito dagli organismi di ADR cui sono sottoposte le vertenze tra detti intermediari e i propri clienti.

Si è cercato dunque di dimostrare che la finalità prognostico-deflattiva assegnata storicamente ai meccanismi di ADR ha in realtà una valenza meramente secondaria.

L'effetto finale, infatti, non è di mera incrementazione delle controversie, bensì di "tenuta" del sistema attraverso il *matching* tra funzione giustiziale degli organismi di ADR e l'approccio degli uffici *compliance* degli intermediari.

La creazione di un clima di fiducia sarà fondamentale per l'espansione del mercato unico nel settore bancario e finanziario: è necessario che le imprese sappiano di poter fruttuosamente svolgere le proprie attività a livello transfrontaliero e che i consumatori abbiano la certezza di vedere tutelati i propri interessi per le transazioni effettuate in tale ambito.

Efficaci meccanismi di ADR appaiono pertanto indispensabili per assicurare lo sviluppo delle *cross-border transactions*, potendo fare affidamento su un "solido" punto di riferimento per tutti i consumatori eventualmente "danneggiati" da inadempimenti o condotte illegittime da parte del fornitore del/i servizio/i finanziario/i prestatore/i.

Studi e analisi di *law and economics* hanno confermato quanto sopra, anche con l'aiuto delle scienze cognitive, sottolineando come la fiducia che si crea in tali sistemi si alimenti attraverso la cooperazione, la *compliance* e la accettazione delle decisioni anche sul versante delle imprese.

Si è dunque cercato di dimostrare concretamente come l'avvento degli strumenti di *alternative dispute resolution* abbia "avvicinato" e "consolidato" i rapporti tra clienti e intermediari finanziari, migliorando gli approcci di vigilanza delle Autorità di settore, rafforzando le *policy* degli intermediari e accrescendo la trasparenza e la fiducia nel sistema.

L'agilità, la duttilità e l'autorevolezza degli organismi di ADR permettono infatti agli intermediari (e di riflesso anche alle Autorità di vigilanza) di

adattarsi in maniera più veloce ed efficace ai mutamenti della società e degli strumenti a disposizione della comunità finanziaria.

In conclusione, si vuole dimostrare come la Direttiva ADR non debba essere interpretata come un punto di arrivo, bensì come una “partenza” necessaria per addivenire ad una svolta, nell’ottica giustizialista, che abbia un approccio pratico e dinamico, volta a superare i differenti orientamenti seguiti nel passato di fronte ai problemi “concreti” dei rapporti negoziali tra i soggetti operanti nel mercato finanziario, che ne hanno - quanto meno - rallentato l’evoluzione e hanno minato la comprensibilità, la chiarezza, l’accessibilità e la fiducia nel sistema bancario e finanziario.