

**INTERVISTA A GIUSTINO TRINCIA,
RESPONSABILE UFFICIO RAPPORTI CON I CONSUMATORI
E RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA DI ABI,
ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA**

Dott. Trincia, La ringraziamo per il Suo prezioso intervento nel corso della prima Officina della Conciliazione 2018 organizzata dall'Osservatorio sul tema "Dialogo Consumatori e Banche" e a tal proposito Le chiedo dove ha avuto origine tale dialogo e con quali obiettivi?

“L’origine è nella seconda metà degli anni ’90, in coincidenza con il crescente ruolo del diritto dei consumatori promosso dall’Unione Europea. E’ dal 2003 che l’Associazione Bancaria Italiana ha strutturato un rapporto costante con le Associazioni dei consumatori, basato sull’ascolto, sul dialogo e sulla negoziazione per trovare punti d’incontro volti a risolvere le criticità. E’ un dialogo importante che ha aiutato ed aiuta un ambiente a forte valenza professionale, a lungo ‘banco-centrico’, a stabilire un rapporto strategico per migliorare le relazioni tra il mondo bancario e la propria clientela. E’ un dialogo nato con alcuni obiettivi chiari: avere una sede istituzionale per ascoltare e per condividere le possibili risposte e soluzioni alle fondate istanze dei consumatori, superando così dei possibili limiti nello svolgimento del nostro lavoro bancario; favorire la necessaria negoziazione tra le parti per trovare punti d’incontro rispettosi delle rispettive legittime esigenze; favorire la prevenzione per ridurre un contenzioso sterile e altrimenti forse inevitabile; accrescere, grazie a questo lavoro, il livello di fiducia dei clienti, dell’opinione pubblica nei confronti delle banche; infine, verificare periodicamente l’andamento delle iniziative stabilite insieme. Stiamo parlando, dunque, di un’attività impegnativa che va ben oltre le pubbliche relazioni e di cui ringraziamo le associazioni dei consumatori per la disponibilità. Ogni Associazione è, ovviamente, libera di aderire o meno alle iniziative, agli accordi che possono emergere dal confronto. L’impegno di tutti è però quello del rispetto reciproco, del senso di responsabilità e di lealtà, perché la posta in gioco è la ricerca delle possibili soluzioni da trovare, superando la sterile contrapposizione, nella consapevolezza del ruolo e dei limiti di intervento di ognuna delle parti. Nel fare tutto questo, ci rivolgiamo alle Associazioni dei Consumatori riconosciute istituzionalmente a livello nazionale e che attualmente sono 20, in base prima alla legge 281/98 e poi al vigente Codice del Consumo. Non riusciremmo, altrimenti, a seguire in maniera seria le decine e decine di Associazioni presenti su tutto il territorio.

Quali sono, dunque, gli strumenti per realizzare il dialogo?

“Il primo è il *Tavolo permanente di dialogo* che ogni sei mesi è la sede del confronto di carattere più strategico tra i responsabili delle Associazioni dei Consumatori riconosciute e dell’ABI. E’ la sede in cui si stabilisce l’agenda dei temi principali da affrontare nel periodo successivo e dove cresce la consapevolezza di quanto sia sempre più decisiva la dimensione europea per la materia bancaria e finanziaria. I *tavoli di lavoro tecnici*, sui singoli temi, sono il secondo tipo di strumenti e servono ad esaminare le merito le specifiche problematiche e le possibili soluzioni, contemperando le legittime esigenze della clientela e le effettive possibilità d’intervento del mondo bancario. Da questo confronto, quando possibile, sono scaturiti accordi e soluzioni importanti su molteplici aspetti. Il terzo tipo di strumenti sono i *Forum di approfondimento*, ambiti dove, al di là del contingente, vengono approfondite tecnicamente le principali novità che soprattutto sul piano normativo, in particolare negli ultimi anni, si stanno susseguendo numerose novità a livello europeo e nazionale. Attraverso i Forum vengono esaminate, senza però entrare mai nel merito dei singoli prodotti, anche le forti innovazioni che la forte innovazione tecnologica sta introducendo anche nei servizi e nei prodotti bancari (es. con l’intelligenza artificiale). Il quarto strumento di rilievo è in realtà un ambito di forte collaborazione tra noi, quello *educazione finanziaria al risparmio*. E’ un tema così centrale ed urgente per lo sviluppo di tutto il Paese che l’Abi, nel 2016, lo ha inserito nel suo Statuto, tra le proprie finalità e ancora prima, nel 2014, è giunta a promuovere direttamente un’apposita Fondazione (la Fondazione per l’educazione finanziaria e al risparmio), dotata di propria autonomia e propri organi. La Feduf infatti, è dedicata unicamente alla promozione dell’educazione finanziaria e al risparmio nel nostro Paese. Sono ormai quindici le Associazioni dei consumatori che collaborano intensamente con la Feduf nei programmi di edufin rivolti.

Può citarci qualche esempio dei risultati raggiunti in questi anni grazie a questo dialogo?

Oltre ai programmi di educazione finanziaria, ricordo che l’Italia è l’unico Paese in Europa che proprio grazie all’autonoma iniziativa delle Associazioni dei consumatori e del mondo bancario, in anni di gravissima crisi economica, hanno introdotto tra la fine del 2009 e la metà del 2013, la possibilità, per le famiglie in difficoltà, a fronte di alcuni eventi gravi (es. la perdita del posto di lavoro), di *sospendere fino a 12 mesi il pagamento delle rate dei mutui*. Questa moratoria ha permesso, ad altrettante famiglie, la sospensione di 98.158 mutui (corrispondenti ad un valore di 10.9 miliardi), creando una maggiore liquidità per la clientela di 686 milioni di euro (una media di 7.000 € a famiglia). Su iniziativa di Abi e Associazioni dei consumatori è stato successivamente rifinanziato e riformato il

Fondo di solidarietà per l'acquisto della prima casa, operativo dall'aprile 2013, portando fino ad un massimo di 18 mesi la durata della possibile sospensione del pagamento delle rate dei mutui. Nel 2015, con un altro accordo tra le parti, è stata introdotta la possibilità di *sospendere*, fino ad un massimo di 12 mesi, il pagamento della quota capitale delle rate dei mutui ipotecari e di finanziamenti di credito al consumo di durata superiore a 24 mesi. Nell'ottobre stesso anno, grazie ad un protocollo d'intesa sottoscritto da Abi, Associazioni dei consumatori e Dipartimento nazionale della Protezione Civile presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, è stata introdotta, per tutto il territorio nazionale, la sospensione temporanea delle rate dei mutui su immobili ad uso abitativo e commerciale, distrutti o resi inagibili *a seguito di calamità naturali* (terremoti, frane, alluvioni, etc.). Una misura importante perché ha introdotto, in casi di questo genere, la parità trattamento alle popolazioni colpite. Desidero segnalare inoltre, a titolo di esempio, il *progetto Trasparenza semplice*, tuttora in corso e avviato a fine 2010 dall'Abi insieme a tante Associazioni dei consumatori e con il diretto e fondamentale coinvolgimento di parecchi esperti delle nostre Associate. Lavorando fianco a fianco con le Associazioni dei consumatori e con le banche, nel rispetto dei limiti imposti dalla normativa vigente, stiamo promuovendo una trasparenza semplice, cioè più sostanziale e meno formale dal punto di vista della clientela, formulando proposte concrete sul piano dei documenti precontrattuali (es. i fogli informativi dei mutui, dei conti correnti, di varie tipologie di carte di pagamento e di debito) che regolano i rapporti tra le banche e la clientela. Infatti, in un settore ad alta concorrenza come quello bancario, noi non possiamo, per ovvie ragioni di normativa antitrust, intervenire sui contratti bancari in senso stretto. Ci siamo allora concentrati con le associazioni dei consumatori sugli strumenti di comunicazione precontrattuale, per promuovere una maggiore consapevolezza dei consumatori nel momento in cui devono scegliere tra un'offerta sempre più ampia e variegata di prodotti e/o di servizi. Il punto centrale allora diventa l'adozione di linguaggio sempre più semplice e comprensibile per molti e non solo per pochi addetti ai lavori o per degli esperti. Quello del passaggio da una trasparenza di tipo solo formale, ad una più sostanziale, ci coinvolge tutti come cittadini in molteplici ambiti e non solo in quello bancario e finanziario. Stiamo cercando di dare il nostro contributo per quanto ci spetta ed ormai le proposte condivise e presentate con le associazioni dei consumatori iniziano ad essere diverse.

Sul versante della mediazione e della conciliazione, cosa ha da aggiungere?

Mi sembra molto significativa l'esperienza maturata dal *Conciliatore BancarioFinanziario*, cioè di un'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie- ADR. Fin dall'inizio del 2007 questo organismo svolge l'attività di mediazione. Si tratta di un organo di mediazione, diverso

dunque dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), che è regolarmente registrato al Ministero della Giustizia tra gli "organismi di mediazione". E' un organismo senza finalità di lucro che ha gestito fin qui circa 7.500 procedimenti di mediazione, richiesti sia dai consumatori, sia dalle imprese, con l'intento di favorire un punto d'incontro tra le parti contrapposte. I colleghi che lavorano al Conciliatore Bancario e Finanziario, organismo evidentemente indipendente, interpretano credo giustamente il loro ruolo come un autentico servizio da dare, nel modo più qualificato possibile, alla società nel suo insieme, al fine di consentire alla parti di una controversia (singoli cittadini ma anche imprese), di tentare di risolvere il loro dissidio prima di fare ricorso al giudice ordinario (che rimane l'extrema ratio, di fronte all'impossibilità di trovare un accordo). Questo organismo interviene su questioni a volte complesse, come ad es. le operazioni in titoli, l'operatività del conto corrente, le contestazioni sull'applicazione degli interessi ultralegali, le operazioni di finanziamento o mutuo, etc. I mediatori scelti dal Conciliatore devono garantire una totale indipendenza e neutralità e vengono selezionati tra professionisti esperti nella materia bancaria, finanziaria e societaria (professori universitari, avvocati e commercialisti). La mediazione può essere svolta anche a distanza, evitando così alle parti di spostarsi, secondo modalità telematiche indicate dall'Organismo, grazie ad un proprio ed esclusivo sistema di videoconferenza e senza alcun costo aggiuntivo per le parti. Rimando comunque al sito del Conciliatore per i necessari approfondimenti: www.conciliatorebancario.it. Rimane un dato di fondo: riuscire a far dialogare le parti, costituisce il principale e prezioso presupposto per rendere maggiormente possibile la via dell'accordo tra le parti in conflitto.