



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

I sistemi di tutela della clientela: il ruolo dell'ABF e della Banca d'Italia

Raffaella Pinto

Servizio TUC – Divisione Arbitro Bancario Finanziario

The background of the lower half of the slide is a grayscale photograph of classical architecture. It features a large, fluted column on the left with a statue of a woman in classical attire standing next to it. To the right, another fluted column is visible, and the background wall has decorative moldings.

Le soluzioni alternative alle controversie giudiziali in ambito bancario e finanziario: conoscere per tutelarsi

*Associazione Alumni dell'Università degli Studi di Padova
Webinar, 30 settembre 2020*



Agenda

Il sistema di tutele della clientela bancaria e finanziaria

Le principali caratteristiche dell'ABF

Alcuni dati statistici

Iniziative in atto per rafforzare il sistema



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Il sistema di tutele della clientela bancaria e finanziaria

**Perché la tutela
dei clienti di
intermediari
bancari e
finanziari**

- Il mercato finanziario è caratterizzato da **asimmetrie informative, rilevanti** per le caratteristiche dei prodotti e la posizione non paritaria assunta dalle parti
- Sono presenti **distorsioni comportamentali e limitazioni cognitive** dei consumatori, che possono rafforzare l'effetto delle asimmetrie informative o essere sfruttate consapevolmente dal produttore
- Il livello di **alfabetizzazione finanziaria** non è adeguato
- La **fiducia dei clienti** nei mercati finanziari è essenziale per il loro buon funzionamento: la vigilanza di stabilità non è sufficiente

**Un minore utilizzo, non
sempre efficiente ed
efficace, dei prodotti e
degli strumenti finanziari**

**rischi reputazionali
e legali per gli
intermediari**



**Perché la tutela
dei clienti di
intermediari
bancari e
finanziari**

**Rapporti trasparenti e corretti sono presupposto
irrinunciabile per il buon funzionamento dei mercati e per
un sistema finanziario solido**

**accrescono la fiducia della clientela
e il benessere sociale**

**assicurano, a valle, benefici per la sana e prudente
gestione degli intermediari**

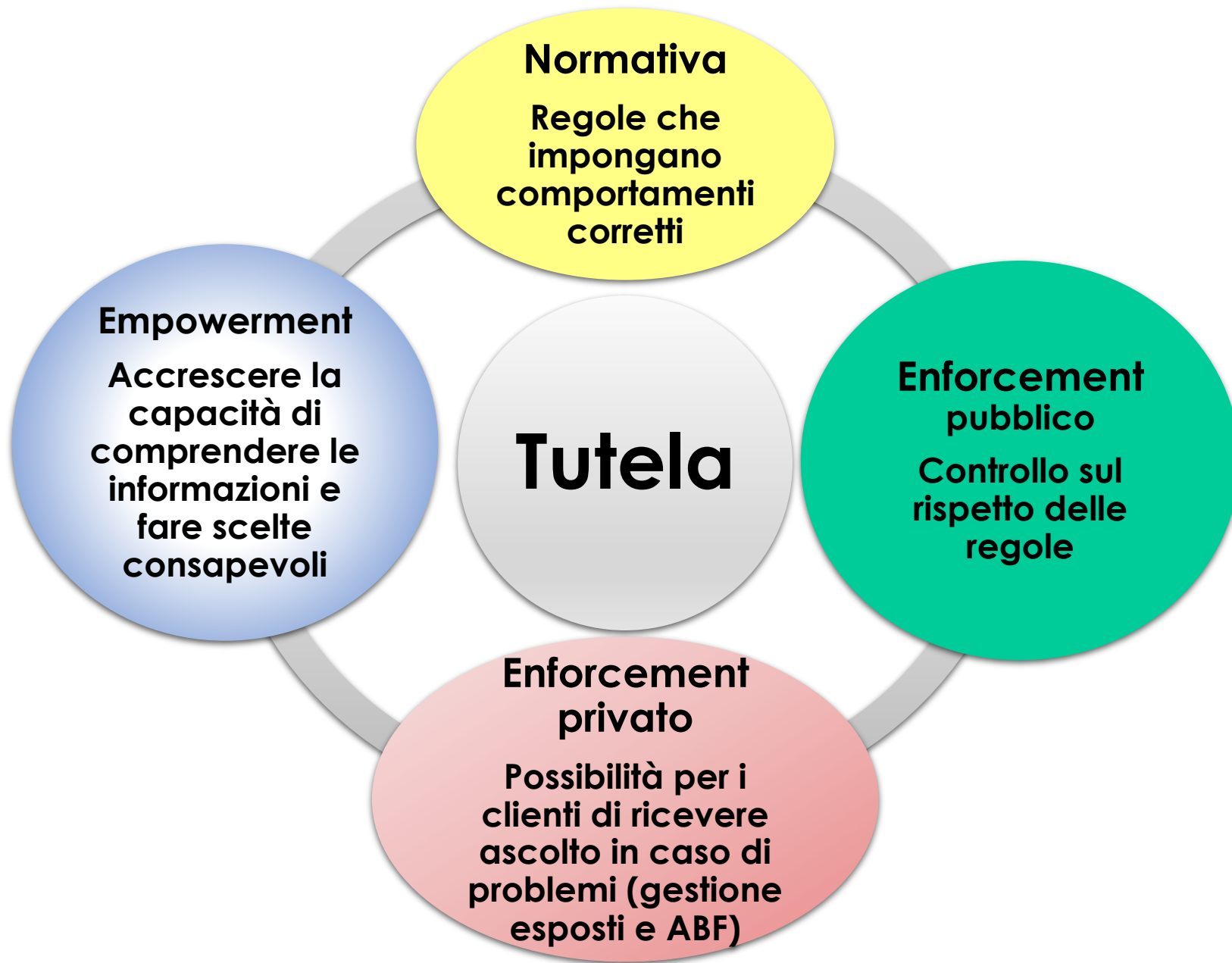




IL SISTEMA DI TUTELE DELLA CLIENTELA



Come realizzare la tutela dei clienti di intermediari bancari e finanziari



Gli ADR

Attenzione crescente per gli ADR tra gli strumenti di *enforcement* privato per i clienti bancari e finanziari: non vi sono evidenze di superiorità di un modello sull'altro

coprono domanda di tutela che non accedrebbe alla giustizia ordinaria (non solo in Italia) per costi e in ragione della complessità della materia su cui l'ABF ha talvolta operato da «apripista»

Alternativi o complementari alla funzione giurisdizionale?



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Le principali caratteristiche dell'ABF

IL SISTEMA ABF



7 COLLEGI
130 MEMBRI



7 SEGRETERIE TECNICHE
140 DIPENDENTI Banca d'Italia



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



SONO COINVOLTE ANCHE ALTRE
STRUTTURE BANCA D'ITALIA



L'ABF è uno strumento che, oltre a risolvere le singole controversie, consente di raccogliere tante informazioni utili per la vigilanza di tutela e prudenziale e per finalità di educazione finanziaria,

...per capire **dove**
e **come** intervenire e
come le **controversie**
possano essere **evitate**

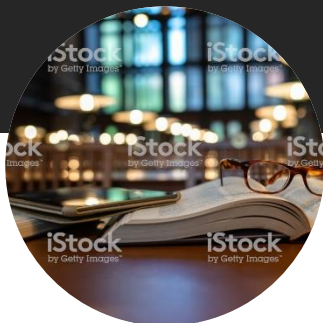


E' OGGETTO DI CRESCENTE INTERESSE DA PARTE



MAGISTRATURA ORDINARIA

**Molte sentenze dei
Tribunali richiamano
gli orientamenti dei
Collegi ABF**



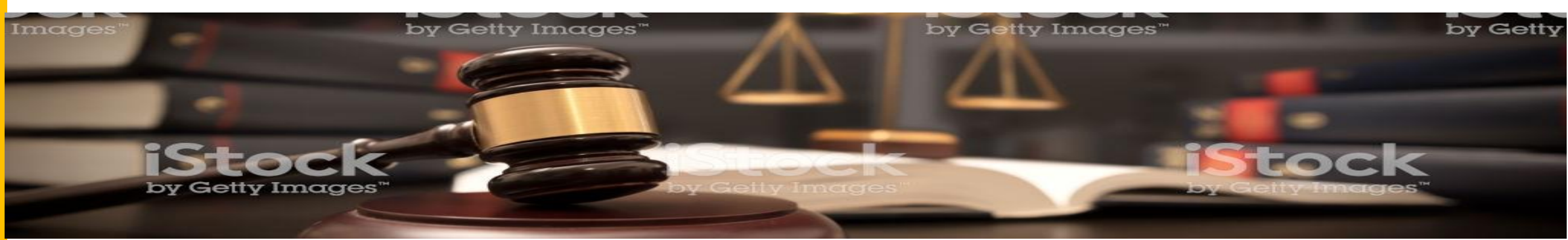
MONDO ACCADEMICO

**Elevato è l'interesse
dell'Accademia sul
ruolo dell'ABF e sui
singoli filoni di
contenzioso**



ALTRI ADR EUROPEI

**Nel confronto con altri
ADR della Rete
europea Fin-Net l'ABF
si conferma una
esperienza di successo**



Le caratteristiche dell'ABF

- È di natura **decisoria** e attivabile solo dal cliente
- **Decide secondo diritto** sulla base della domanda e della documentazione presentata dalle parti.; non è prevista impugnazione nel merito.
- **L'adesione degli intermediari è obbligatoria** ed è condizione per l'esercizio dell'attività (gli operatori esteri in LPS possono aderire ad un **ADR** della rete Finnet)
- Soddisfa la **condizione di procedibilità** per l'azione innanzi all'AGO ex D.lgs. 28/2010
- L'osservanza delle pronunce produce un **effetto conformativo** sui comportamenti degli intermediari (adeguamento a buone prassi)



Le caratteristiche dell'ABF

- **Servizi bancari, finanziari e di pagamento**
- Molto utile per controversie di minore dimensione (dal 1.10.2020 la competenza per valore in caso di richieste di restituzione somme/risarcimento danni passa da <100.000 euro a **< 200.000 euro**)
- **Nessun limite di importo per** accertamento di diritti, obblighi, facoltà (ad es. diritto di ricevere la documentazione di trasparenza o di ottenere la cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo)
- **Limite temporale mobile:** l'ABF non è competente su controversie relative a operazioni o comportamenti **anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso** (per un periodo transitorio di 2 anni resta ferma l'attuale competenza su operazioni/comportamenti successivi al 1.1. 2009)

.....con alcune
novità
introdotte
dalle nuove
Disposizioni
ABF



Le caratteristiche dell'ABF

- **Poco oneroso (20 euro restituiti in caso di esito favorevole)**
- **Rapido rispetto ai tempi della giustizia ordinaria**
- **Non è richiesta l'assistenza legale o l'aiuto di altri professionisti**
- **Facile da attivare tramite il Portale on line per il cittadino**
- **Sanzione reputazionale in caso di inadempimento**



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Alcuni dati statistici



NEI SUOI 10 ANNI DI ATTIVITA'

.....

132.000 clienti di banche e intermediari finanziari hanno ottenuto **risposte dal sistema**

99% tasso di adempimento delle **decisioni ABF**

83 mln di euro riconosciuti ai clienti **solo** negli ultimi quattro anni



I RICORRENTI



62% uomini
quota in diminuzione

....



55 anni
Età media più elevata
per cqs e bfp

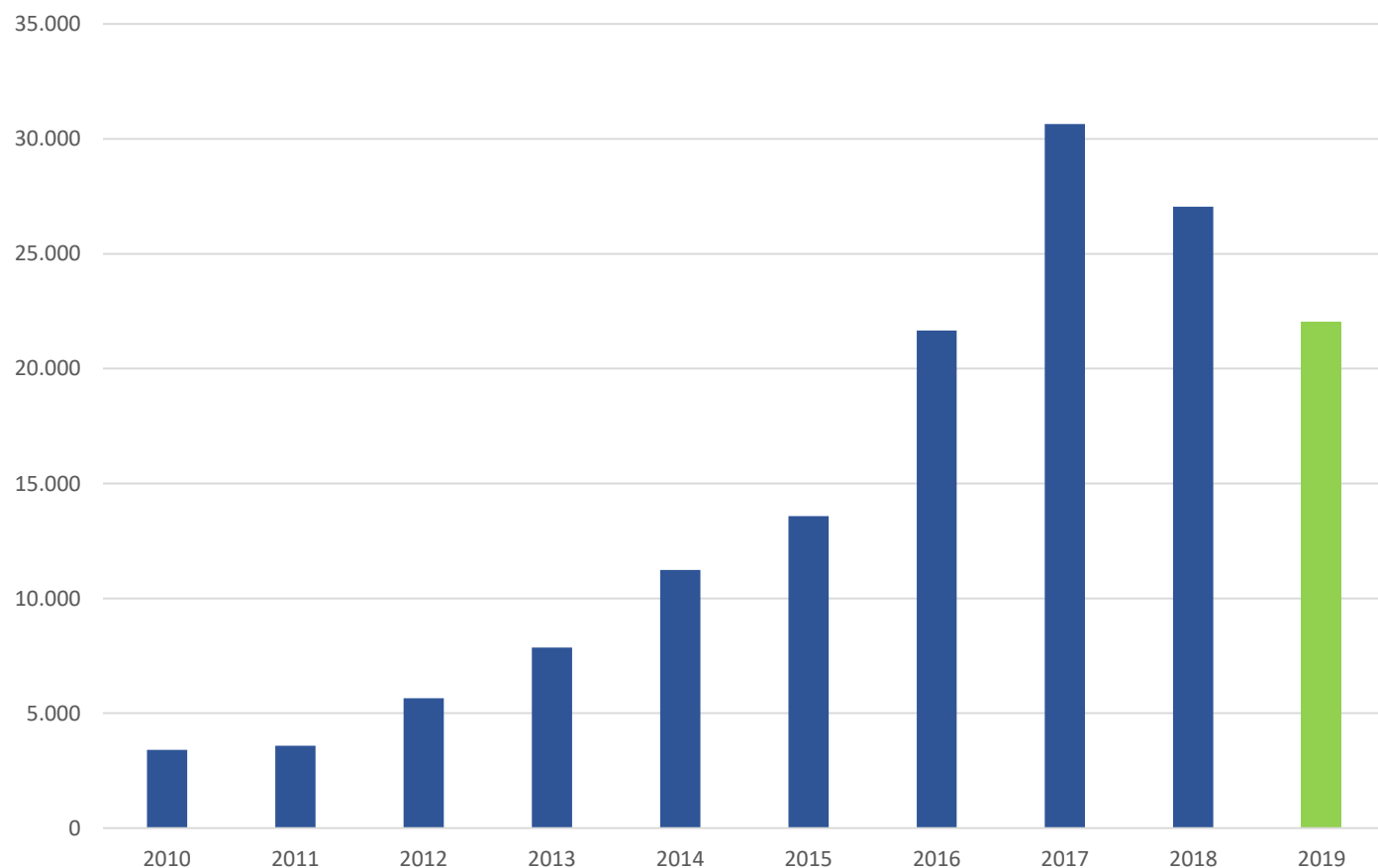


96% consumatori
non consumatori in
aumento



59% ricorsi assistiti da
avv/consul.
in flessione ...

NeI 2019 E' PROSEGUITO IL CALO DEI RICORSI (22.059, -18%)



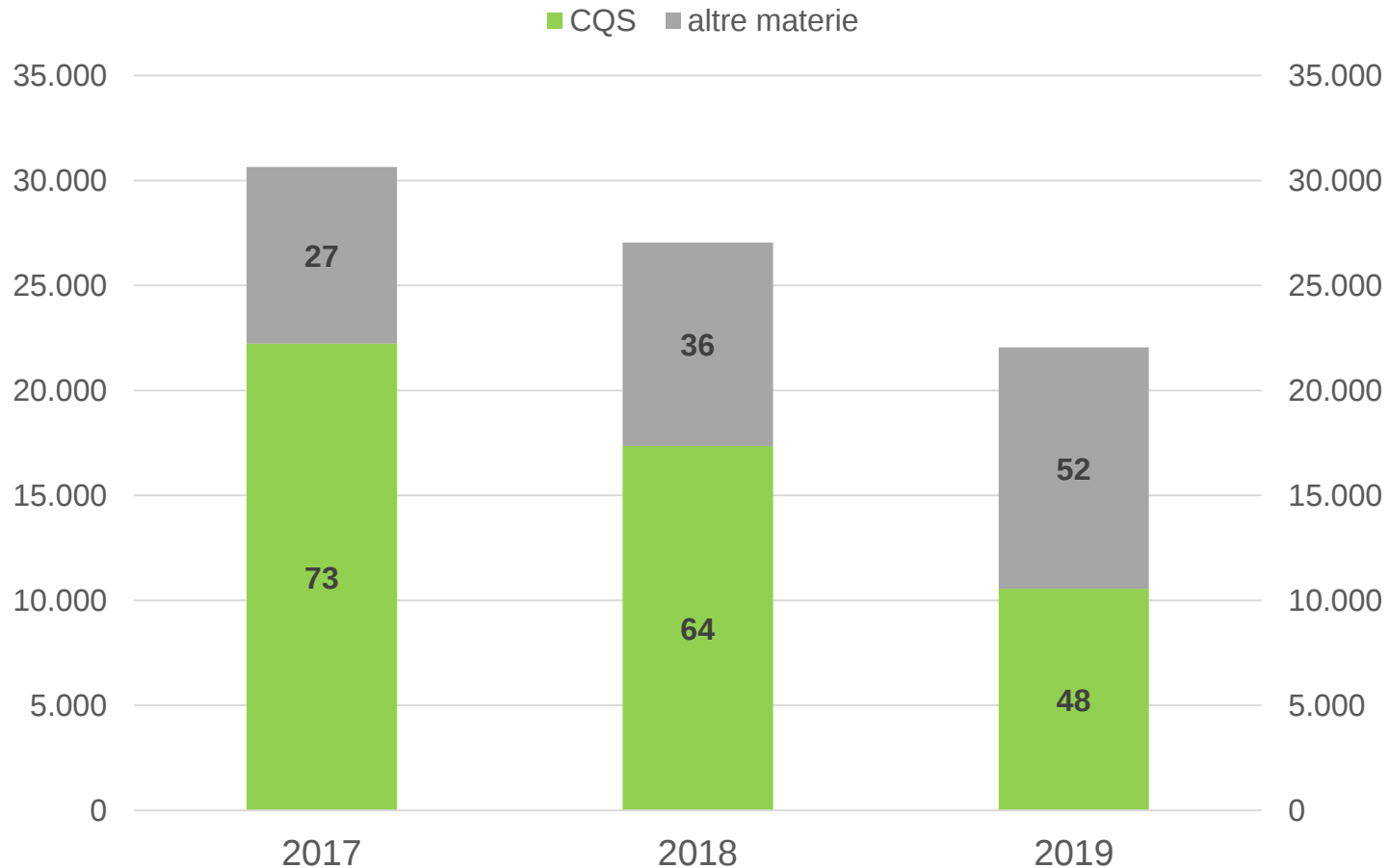
➤ **Numero che permane elevato**

Sebbene “piccolo” rispetto al numero di relazioni client/intermediari e anche rispetto al numero dei reclami

➤ **Allineamento preventivo degli intermediari agli orientamenti dei Collegi**

Nella fase del reclamo gli intermediari si sono conformati alle decisioni consolidate dei Collegi e alle indicazioni della Vigilanza

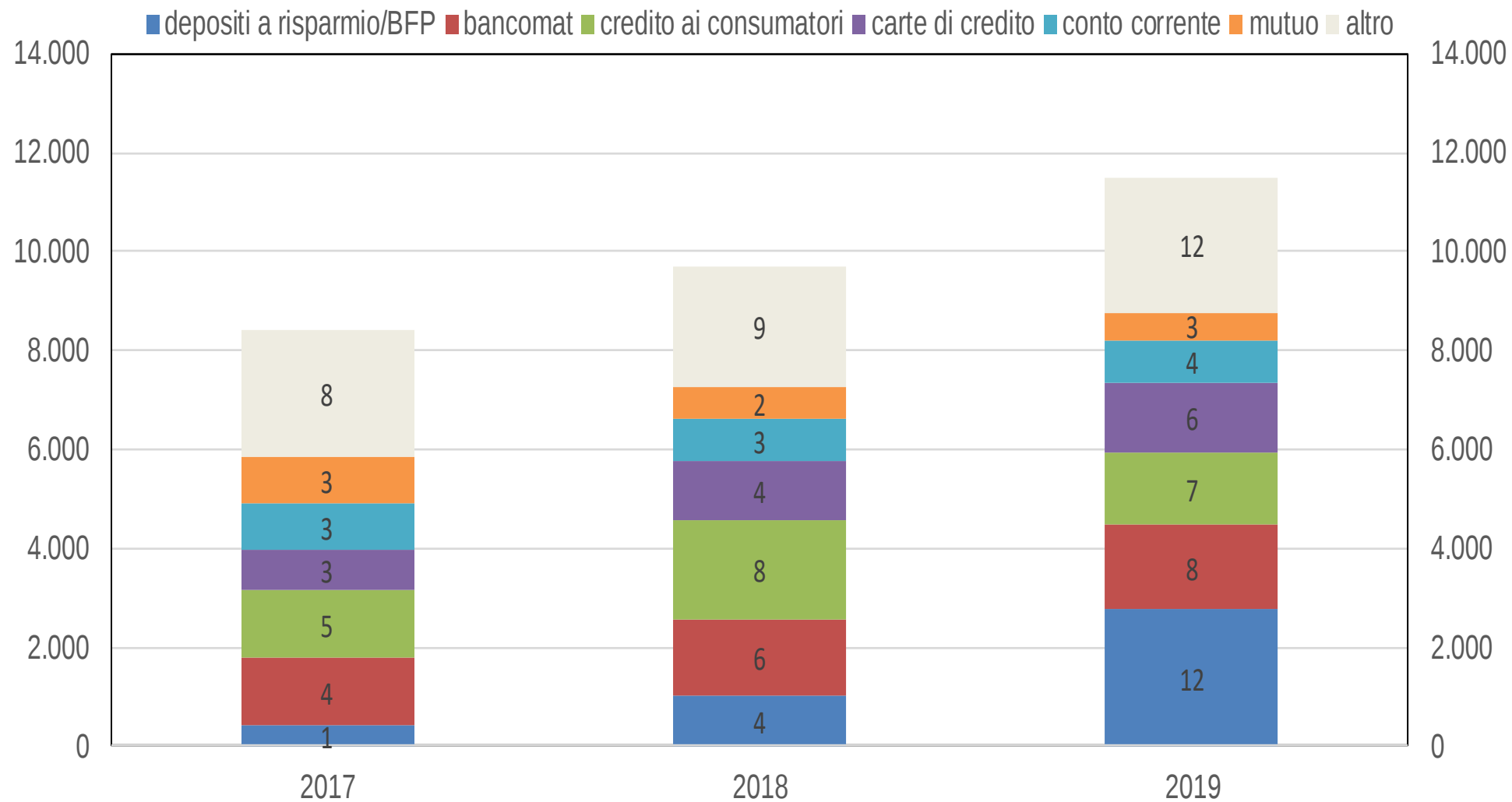
...IN PARTICOLARE IN MATERIA DI CESSIONI DEL QUINTO DELLO STIPENDIO (-39%)



➤ ADOZIONE A MARZO
2018 DEGLI
ORIENTAMENTI DI
VIGILANZA

➤ INTERVENTI NEI
CONFRONTI DI
SINGOLI
INTERMEDIARI

...MA AUMENTANO LE ALTRE MATERIE



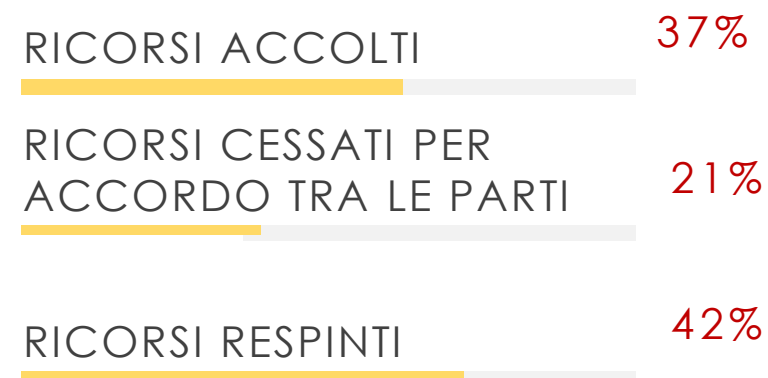
CRESCONO I
RICORSI IN
MATERIA DI BFP

....

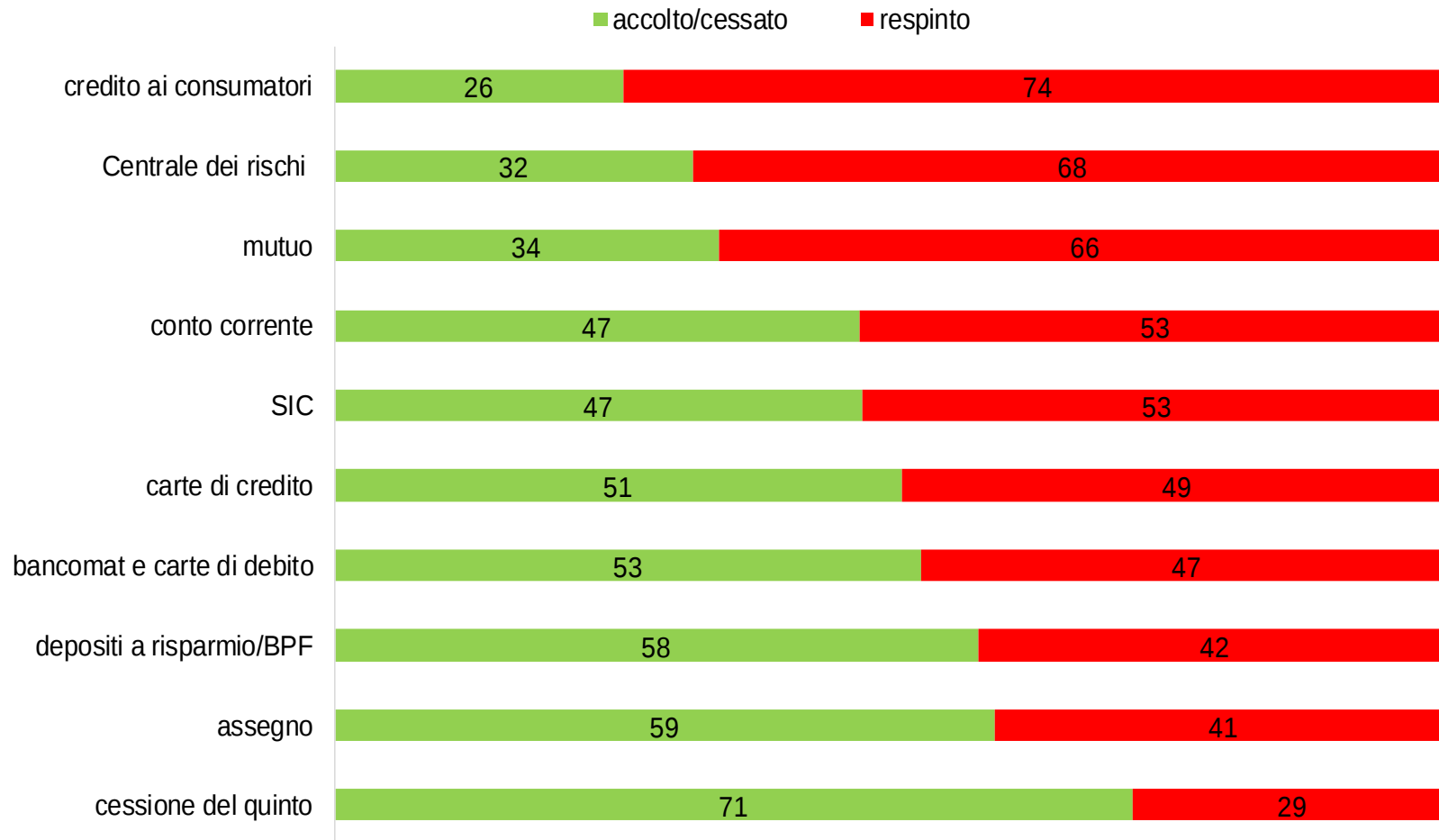
E QUELLI IN
MATERIA DI
BANCOMAT E
CARTE DI CREDITO



**Nel 2019, 27.346
DECISIONI DEI
COLLEGI ABF**



ESITI DIFFERENZIATI PER MATERIA



ALTA % DI ESITI
FAVOREVOLI AI
CLIENTI PER CQS...

...NETTA PREVALENZA
DI RESPINTI PER
CREDITO
CONSUMATORI, CR e
MUTUI



LA DURATA DELLA PROCEDURA

La durata massima consentita è in media di 270 giorni in caso di complessità del contenzioso



209 giorni nel 2019



262 giorni nel 2018

I PRIMI MESI DEL 2020



**AUMENTANO I
RICORSI**
soprattutto CQS



In relazione alla Sentenza
CGUE Lexitor



**AUMENTANO GLI
INADEMPIMENTI**
soprattutto CQS



**Volontà degli intermediari
di sottoporre le questioni
all'attenzione dell'AGO
(posizione non consolidata
dei giudici civili sulla
material)**



**SI RIDUCONO
I TEMPI**

**107 giorni
(2° trim. 2020)**



**Nonostante la
sospensione dei termini
dovuta all'emergenza
epidemiologica l'attività
dell'ABF è proseguita a
ritmi sostenuti**

LA SURVEY



FACILE DA ATTIVARE

80% (74% nel 2018)



ATTIVATO PER GIUDIZIO IMPARZIALE

61%



DURATA ADEGUATA

52%
(32% nel 2018)



OTTENERE UN RIMBORSO

64%



LINGUAGGIO SEMPLICE

69%
(61% nel 2018)



CONSIGLIEREBB DI RIVOLGERSI ALL'ABF?

67%
(62% nel 2018)



INIZIATIVE IN ATTO PER RAFFORZARE IL SISTEMA

NUOVE DISPOSIZIONI ABF IN VIGORE DAL 1 OTTOBRE 2020



Nuovi poteri presidenziali
in presenza di
orientamenti consolidati
dei Collegi



COORDINAMENTO CON ACF - CONSOB

In linea con il protocollo
d'Intesa stipulato nel
marzo 2020



PORTALE ONLINE PER GLI INTERMEDIARI

Con impatto in termini di
riduzione dei tempi della
procedura



COORDINAMENTO CON L'ARBITRO ASSICURATIVO

Collaborazione in corso
per l'avvio del sistema



CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE ESTERNA

Attraverso diversi canali e in
raccordo anche con le
associazioni dei consumatori



CONFRONTO INTERNO ED ESTERNO AL SISTEMA

Su specifiche tipologie di
contenzioso (CQS e BFP)





Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

*Grazie per
l'attenzione!*

Raffaella.Pinto@bancaditalia.it