



# Educazione finanziaria all'investimento consapevole

**Webinar – 23 febbraio 2021**  
**Associazione ALUMNI**  
**Università degli Studi di Padova**

## L' ABF e la tutela della clientela bancaria e finanziaria: visione d'insieme e linee di sviluppo

---

Raffaella Pinto  
Banca d'Italia  
Servizio Tutela individuale della clientela

# Agenda

---

Perché la tutela dei clienti bancari/finanziari

Il ruolo dell'ABF

Alcuni dati

Linee di sviluppo alla luce delle nuove  
Disposizioni

Le ulteriori iniziative per rafforzare il sistema ABF



## Perché la tutela di trasparenza e correttezza dei comportamenti ?

- **Asimmetrie informative nel mercato finanziario**
- **Distorsioni comportamentali e limitazioni cognitive dei consumatori**
- **Livello di alfabetizzazione finanziaria non adeguato**
- **Mancanza di fiducia dei clienti nei mercati finanziari (... acuitasi in epoca Covid 19)**

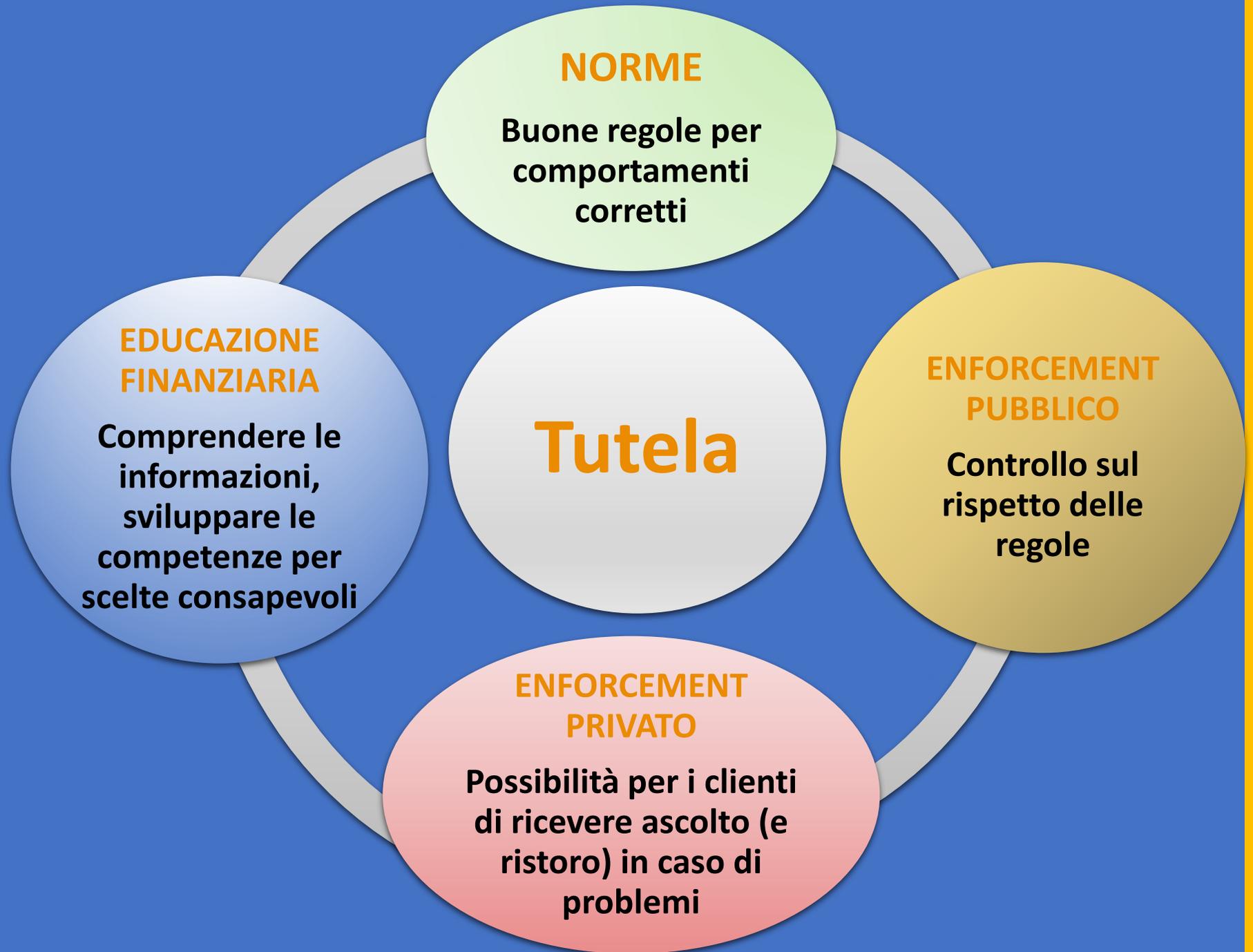
## La lezione e il percorso.....

risposte di tutela individuale  
tempestive e credibili

relazioni banca–cliente più  
sane e durature



# Il sistema di tutele della clientela





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

.....per capire **dove**  
e **come** intervenire





## Le caratteristiche dell'ABF

---

- **Decisorio**, attivabile solo dal cliente per controversie in materia di prodotti e servizi bancari, finanziari e di pagamento
- **Tutela complementare** alla giustizia ordinaria (costi e specificità materia) se osserviamo gli importi riconosciuti (in media 2.400 euro)
- Al pari della mediazione, soddisfa la **condizione di procedibilità** per l'azione innanzi all'AGO ex D.lgs. 28/2010
- **Effetto conformativo** sui comportamenti degli intermediari (adeguamento a buone prassi)



- Rimedio sostanzialmente **gratuito e rapido** rispetto ai tempi della giustizia ordinaria
- Non è richiesta l'assistenza legale o di altri consulenti
- Facile da attivare tramite il **Portale on line** per il cittadino
- Sanzione reputazionale in caso di inadempimento



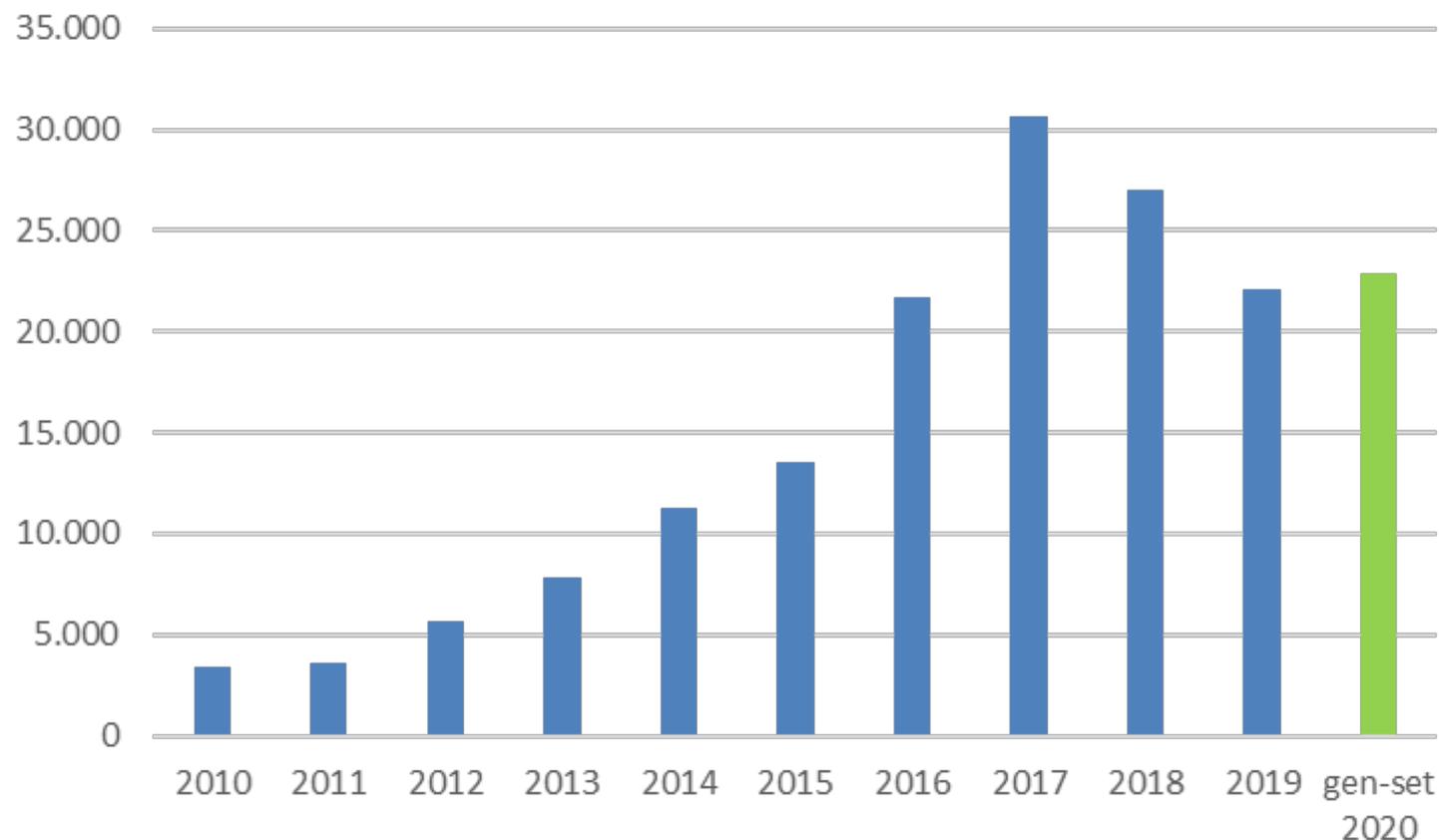
- **Numero che permane elevato**

...sebbene “piccolo” rispetto al numero di relazioni clienti/intermediari

- **Impatto della sentenza Lexitor della CGUE**

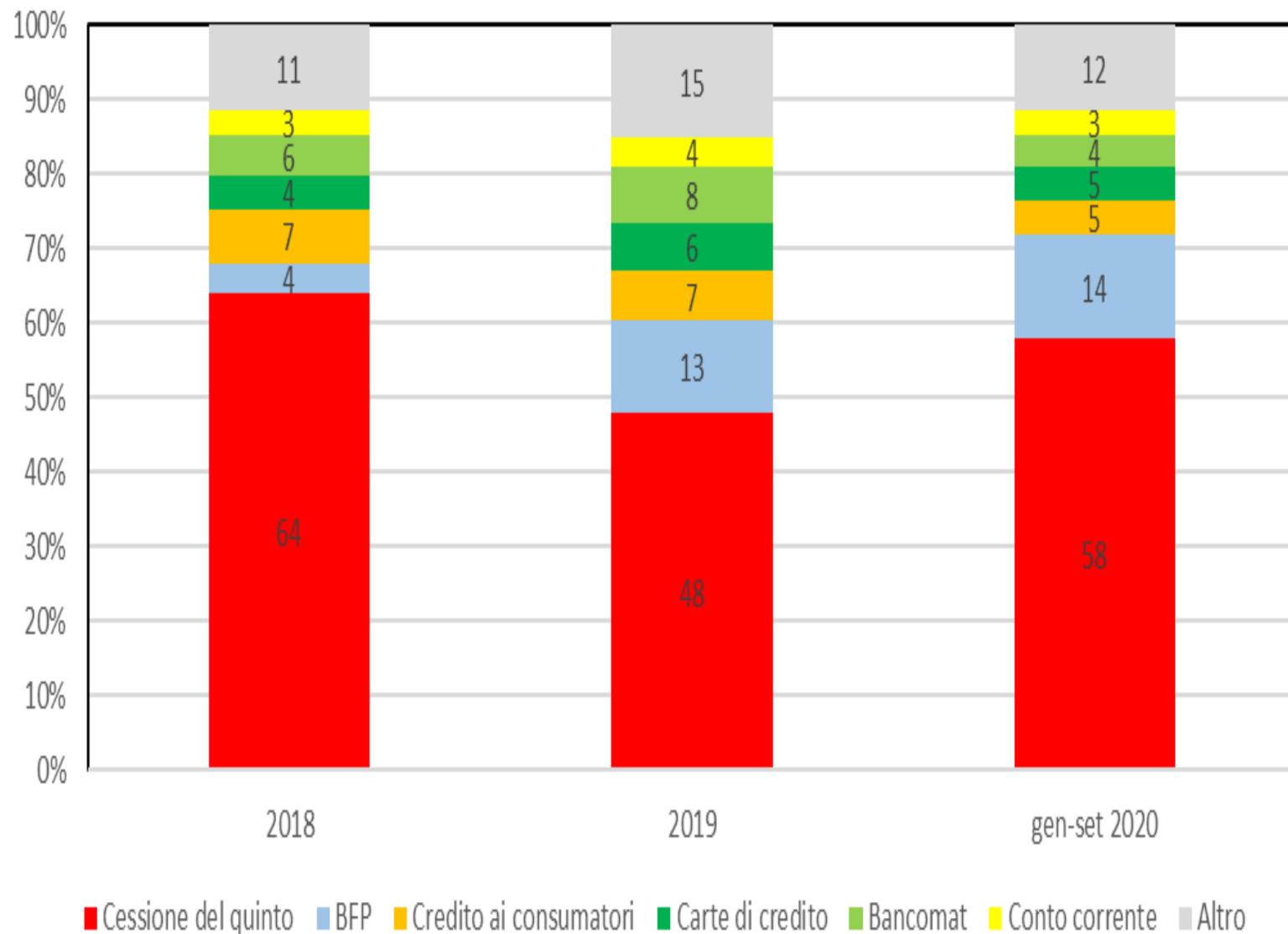
.....nuovo filone di contenzioso

## AUMENTO DEI RICORSI nei primi 9 mesi del 2020 (oltre 22.000, +36%)...





## ...in particolare in materia di **CESSIONI DEL QUINTO DELLO STIPENDIO (+61%)**



- **In aumento anche i ricorsi su Buoni fruttiferi postali**
- **Permane significativa la quota dei ricorsi su strumenti di pagamento**



## I RICORRENTI



62% uomini  
quota in diminuzione



55 anni  
Età media più elevata  
per cqs e bfp



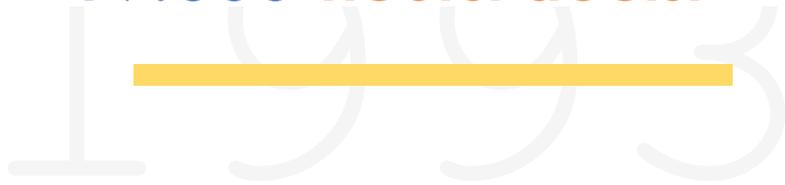
96% consumatori  
non consumatori in  
aumento



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



Nei primi nove mesi del 2020 oltre  
**19.000 ricorsi decisi**



Nel III° trimestre 2020, durata media di  
**105 giorni** al netto delle sospensioni dei  
termini (205 nel III° trimestre 2019)

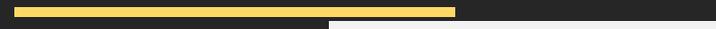


RICORSI ACCOLTI



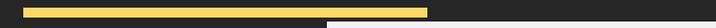
60%

RICORSI CESSATI PER  
ACCORDO TRA LE PARTI



15%

RICORSI RESPINTI



25%

# Principali novità delle nuove Disposizioni

➤ **si applicano esclusivamente ai ricorsi presentati dal 1° ottobre 2020**

- **Competenza per valore (sino a 200.000 € per tutti i clienti)**
  - **Competenza temporale (fino a sei anni prima del ricorso + 2 anni di periodo transitorio)**
- 
- **Nuovi poteri presidenziali**
  - **Compensi Collegi (componente variabile)**
  - **Pubblicazione dell'inadempimento anche sul sito web dell'intermediario**

**Nel 2020**

---



**AUMENTANO  
GLI INADEMPIMENTI**  
**(soprattutto CQS)**

**Ricorso all'AGO**  
**(posizione non consolidata  
dei giudici civili sulla materia)**

**MA IL TASSO DI  
ADESIONE - al  
netto di CQS e BPF -  
RESTA PROSSIMO  
AL 100%**

# INIZIATIVE IN ATTO PER RAFFORZARE IL SISTEMA

---



**PORTALE ONLINE PER  
GLI INTERMEDIARI**



**COORDINAMENTO  
CON ACF – CONSOB E  
CON L'ARBITRO ASS.VO**



**PRIMA APPLICAZIONE  
POTERI PRESIDENZIALI**



**SVILUPPO DELLE  
TECNOLOGIE DI IA  
/MACHINE LEARNING  
a supporto del  
procedimento ABF**



**CAMPAGNA DI  
COMUNICAZIONE ESTERNA**



**CONFRONTO INTERNO ED  
ESTERNO AL SISTEMA**

**su specifiche tipologie  
di contenzioso (CQS e  
BFP)**

Grazie per  
l'attenzione!

[raffaella.pinto@bancaditalia.it](mailto:raffaella.pinto@bancaditalia.it)