

Magda Bianco e Margherita Cartechini  
Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio  
Banca d'Italia



# La Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario nel 2015

# Outline

## Relazione sull'attività dell'ABF sul 2015

**Gli ADR come strumento di tutela dei clienti**

**Negli altri paesi EU e in Italia l'ABF**

**Uno strumento di tutela efficace?**

**Qualche dato per valutarlo**

**Quali limiti e come superarli**

# I sistemi ADR rispetto alle esigenze di tutela dei consumatori

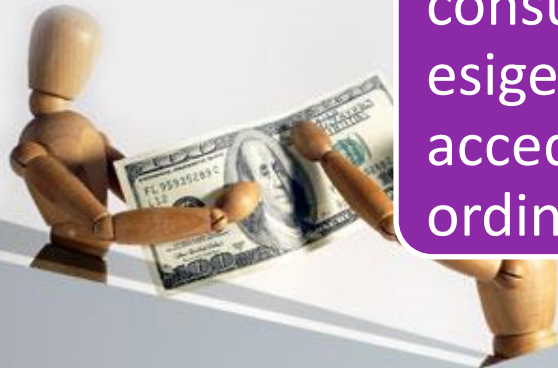


# ADR come strumento di tutela

E' crescente l'attenzione alla tutela diretta dei clienti come strumento per il buon funzionamento dei mercati

a) Attribuzione di «redress powers» in capo alle Autorità di regolazione (es. poteri risarcitori)

b) Rafforzamento degli ADR per i consumatori (raccolgono esigenze di tutela che non accedrebbero alla giustizia ordinaria)



# Quali indicazioni dall'esperienza internazionale?

Vi sono diverse tipologie di ADR: mediazione, conciliazione, decisorie. Non vi sono evidenze di superiorità di un modello sull'altro

Svolgono diverse funzioni: consulenza (educazione finanziaria), risoluzione controversie, aggregazione dati, pressione sui mercati

Per garantire efficacia devono avere alcune caratteristiche : **visibilità, accessibilità, uso tecnologia, pubblicazione degli esiti, basso costo, rapidità**



# Quali ADR in Europa in materia finanziaria?



# Il Financial Ombudsman Service (UK)

Copre tutti i  
settori  
finanziari

Vincolante

Pubblico e  
indipendente

Conciliativo

Decisorio

Gratuito



**DECISIONE  
vincolante  
(se accettata dal  
ricorrente)**

Esito non soddisfacente:  
passaggio su impulso di  
una delle parti  
all'Ombudsman (10% di  
quelle dell'adjudicator)

Mancata soluzione: passaggio alla fase  
conciliativa presso «l'Adjudicator» (1  
su 5 delle contestazioni iniziali)

Initial enquiries (richiesta di assistenza e consulenza  
«preventiva») alla Customer Contact Division (1,7  
mln di contestazioni)



# Il sistema spagnolo

Copre solo il settore bancario

Non è vincolante

È interno all'Autorità di Vigilanza

Procedimento documentale

Decisorio

Gratuito



# **L'Arbitro Bancario Finanziario: costituito nel 2009, per molti aspetti precursore delle tendenze più recenti**



# Che cos'è l'ABF

È un ADR

di tipo  
decisorio

attivato solo  
su istanza del  
cliente



# Su cosa decide?

Su controversie insorte tra clienti e intermediari non prima del gennaio 2009

Relative a operazioni e servizi bancari e finanziari

Di importo inferiore a 100,000 euro (a meno che non si chieda l'accertamento di un diritto)



# L'accesso al sistema

Non è richiesta l'assistenza di un legale

I costi sono contenuti (20 euro rimborsati al cliente in caso di decisione favorevole)

Tempi di risposta previsti: 105 giorni



# Com'è strutturato?

## 3 Collegi

Roma, Milano, Napoli e in prospettiva ....

## Competenza

Basata sul domicilio del ricorrente

## Uniformità

Assicurata dal ruolo del Collegio di coordinamento



# I Collegi sono rappresentativi dei diversi stakeholders, con diverse professionalità



# Come decide?

In base alla domanda e sulla base della documentazione prodotta

Secondo diritto

La decisione non vincola giuridicamente le parti (resta ferma la possibilità di adire l'Autorità Giudiziaria)





# Uno strumento di tutela efficace?



# I punti di forza

**Decide** chi ha ragione e chi ha torto


**Tempi di definizione** relativamente contenuti

Intercetta un **contenzioso minuto** ma nevralgico per i clienti

**Costa poco** per la clientela



# I punti di forza



**Elevata specializzazione** dei Collegi.  
Anche per questo crea giurisprudenza su  
questioni che vengono portate  
all'attenzione dei Tribunali

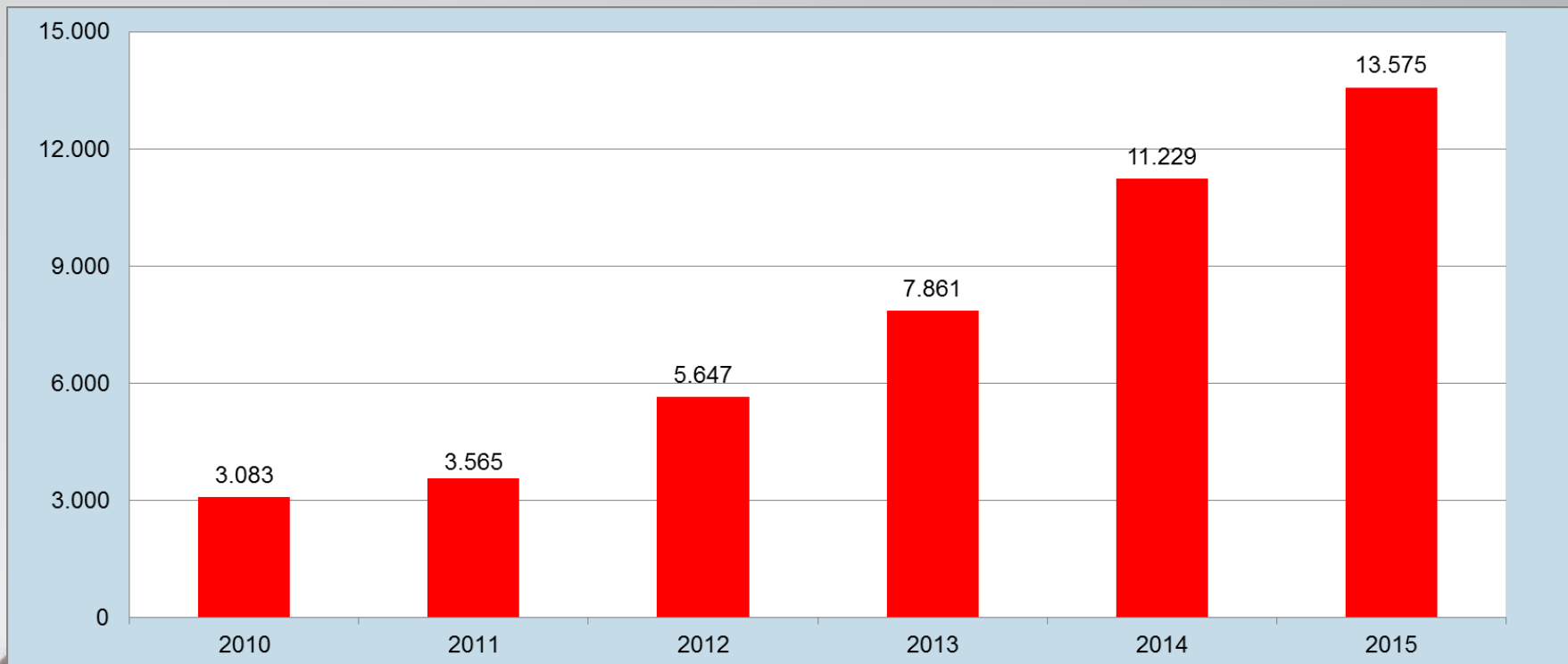
**Uniformità** degli orientamenti

Legame con la vigilanza

# Alcune evidenze



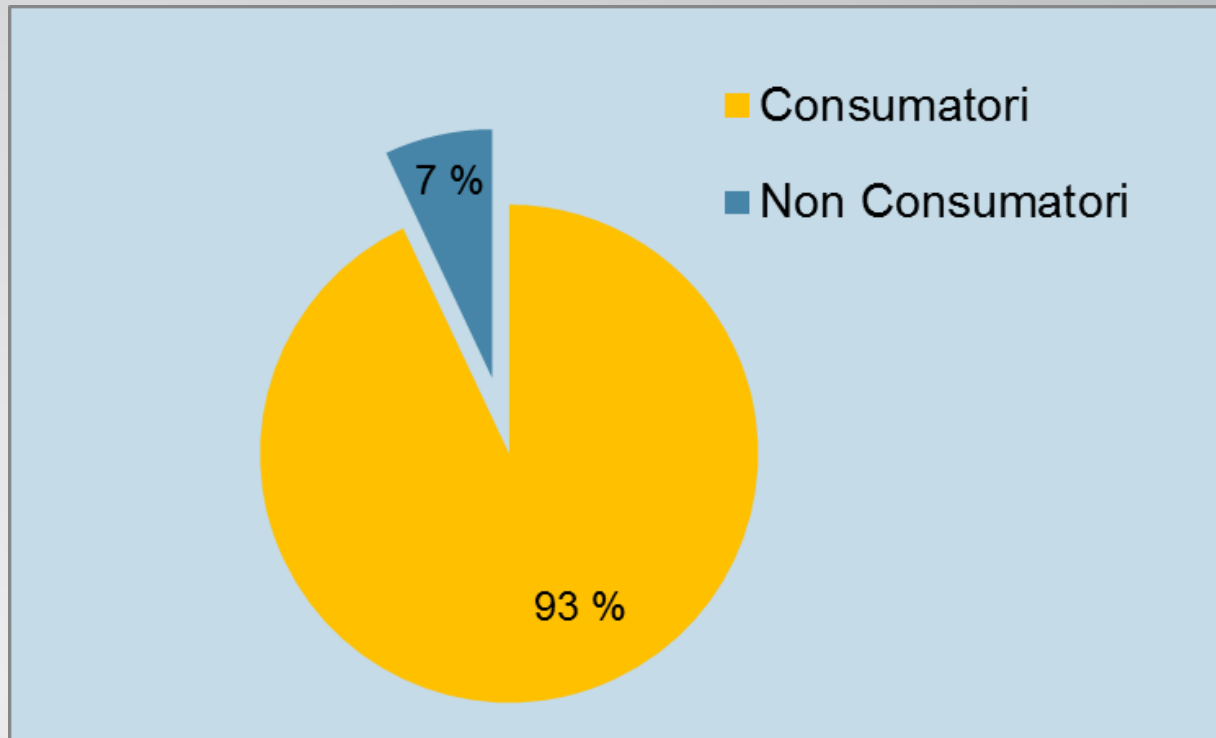
# I ricorsi sono cresciuti in modo significativo



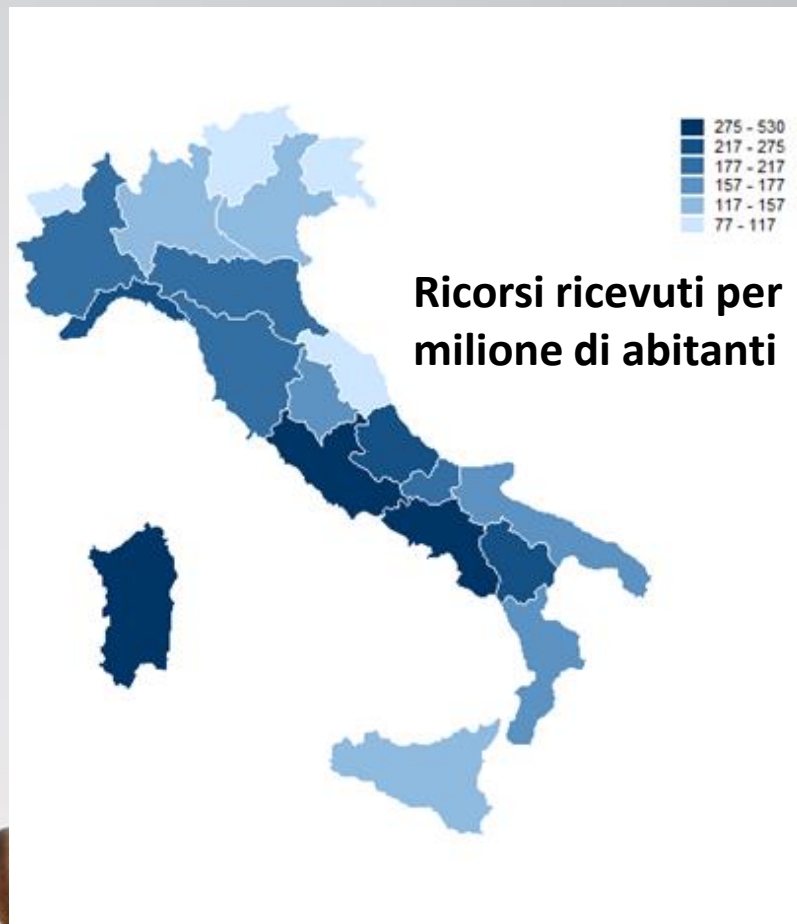
.. Anche se restano una quota contenuta sul totale delle relazioni contrattuali e degli stessi reclami agli intermediari...



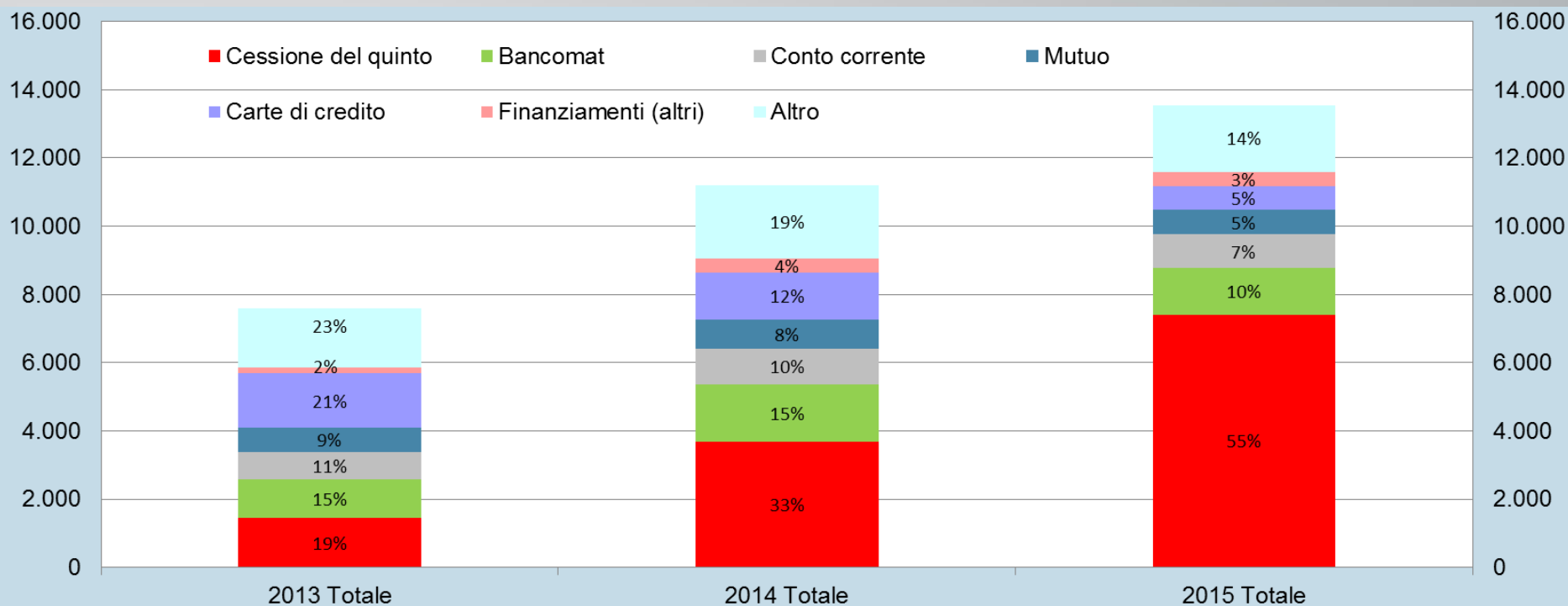
# I ricorrenti sono per lo più consumatori



# La «litigiosità» non è omogenea sul territorio



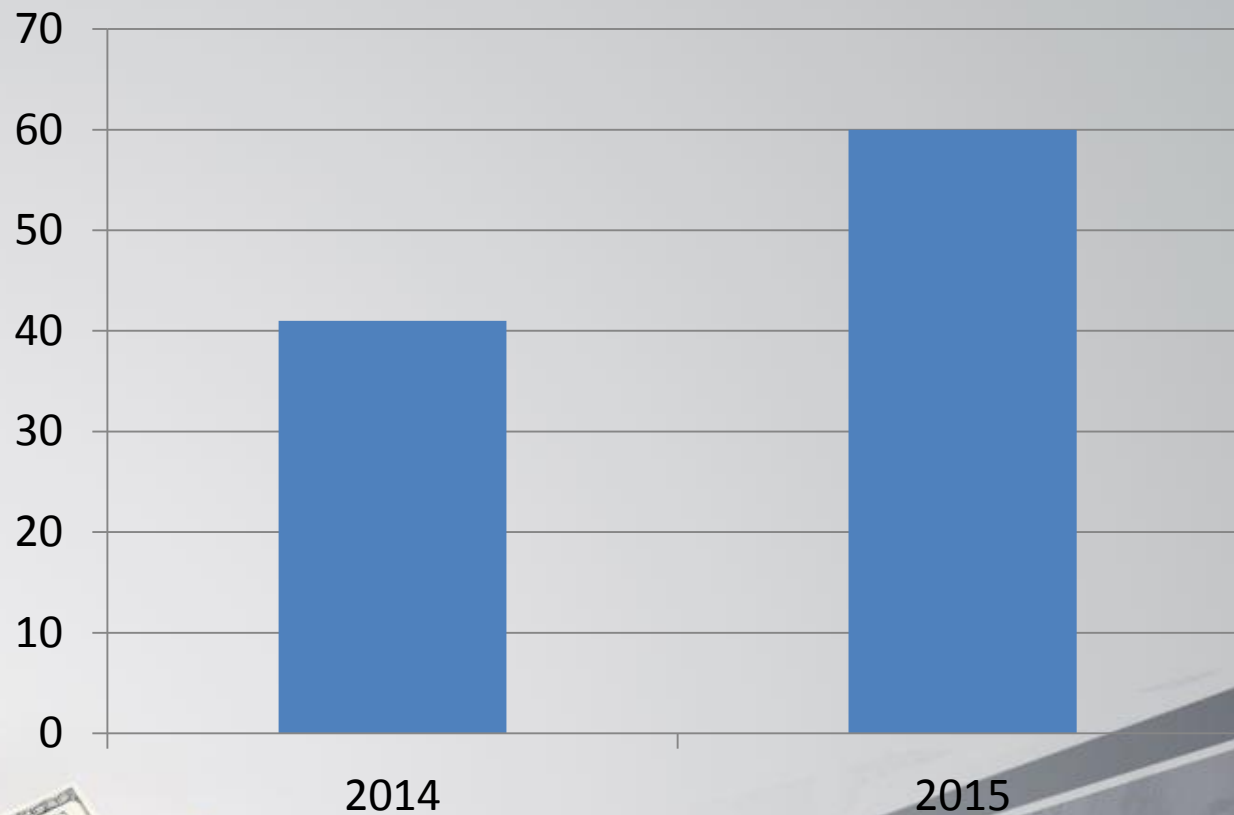
# Le materie sono varie..



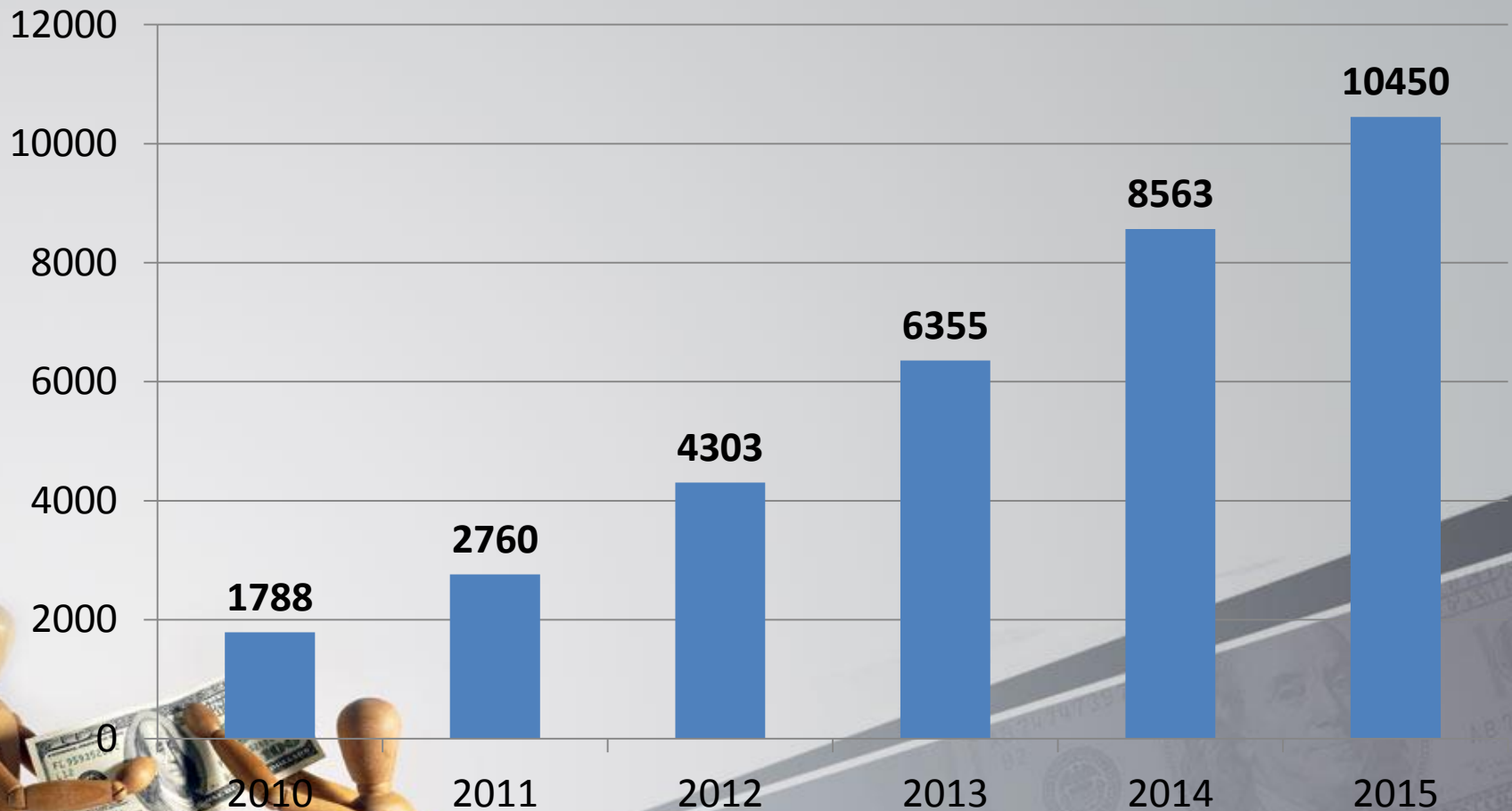
.. Ma ha assunto un peso dominante la cessione del quinto dello stipendio..  
L'unico comparto che mostra una crescita significativa dei ricorsi



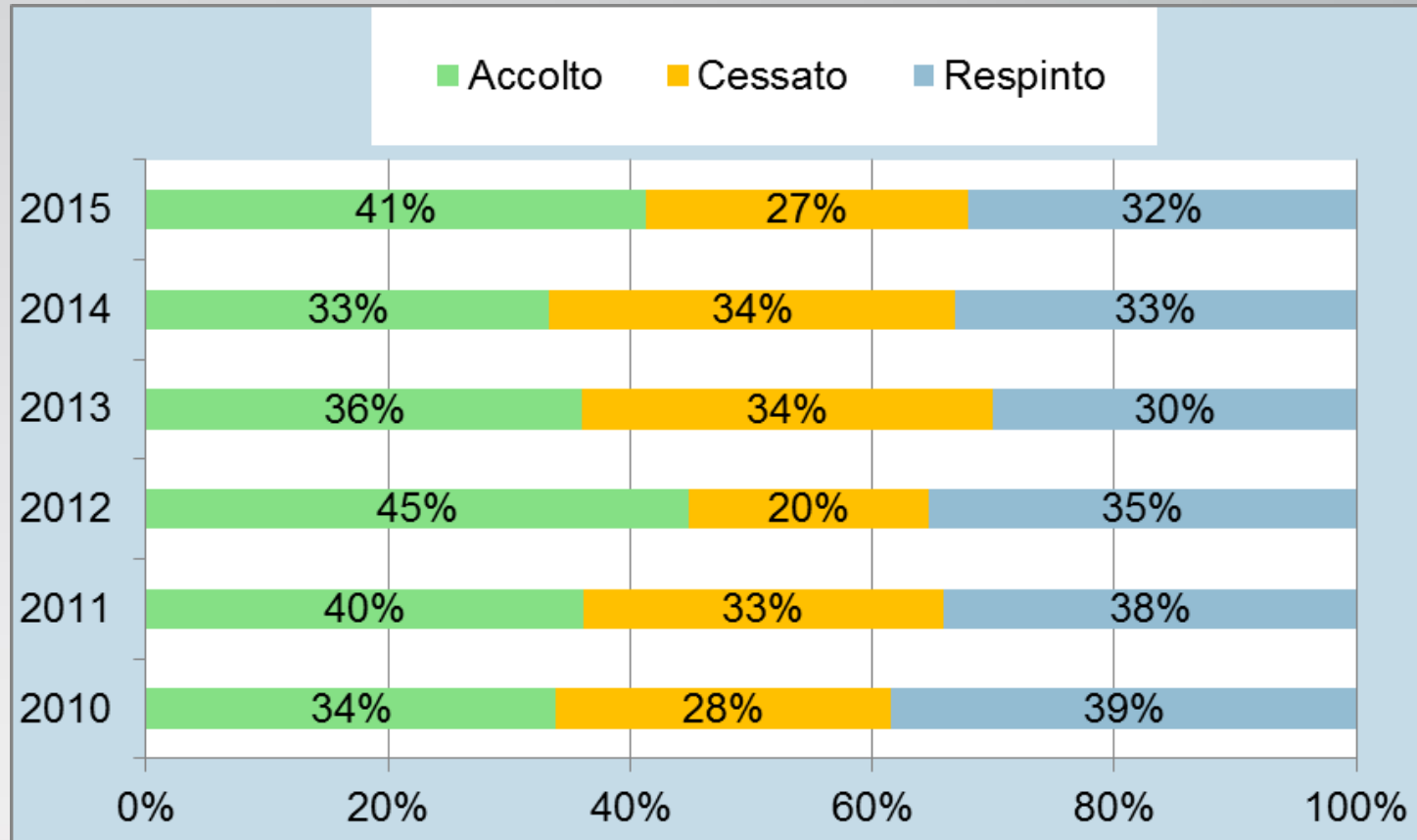
# Sono cresciuti in misura significativa i ricorsi presentati con l'assistenza di professionisti



# Le decisioni dei collegi sono cresciute



# Nella maggior parte dei casi gli esiti sono stati favorevoli ai clienti



.. a cui sono stati riconosciuti quasi 10 milioni di euro.  
L'adesione degli intermediari è elevata.

**Ma anche alcune criticità....**



# Ambiti di miglioramento...

## **Incertezze sull'effettività della tutela**

(Il ricorso all'assistenza di professionisti può favorire le possibilità di tutela ma in alcuni casi ridurre il beneficio economico per il cliente )

## **Esigenze di miglioramento della procedura informatica di supporto**

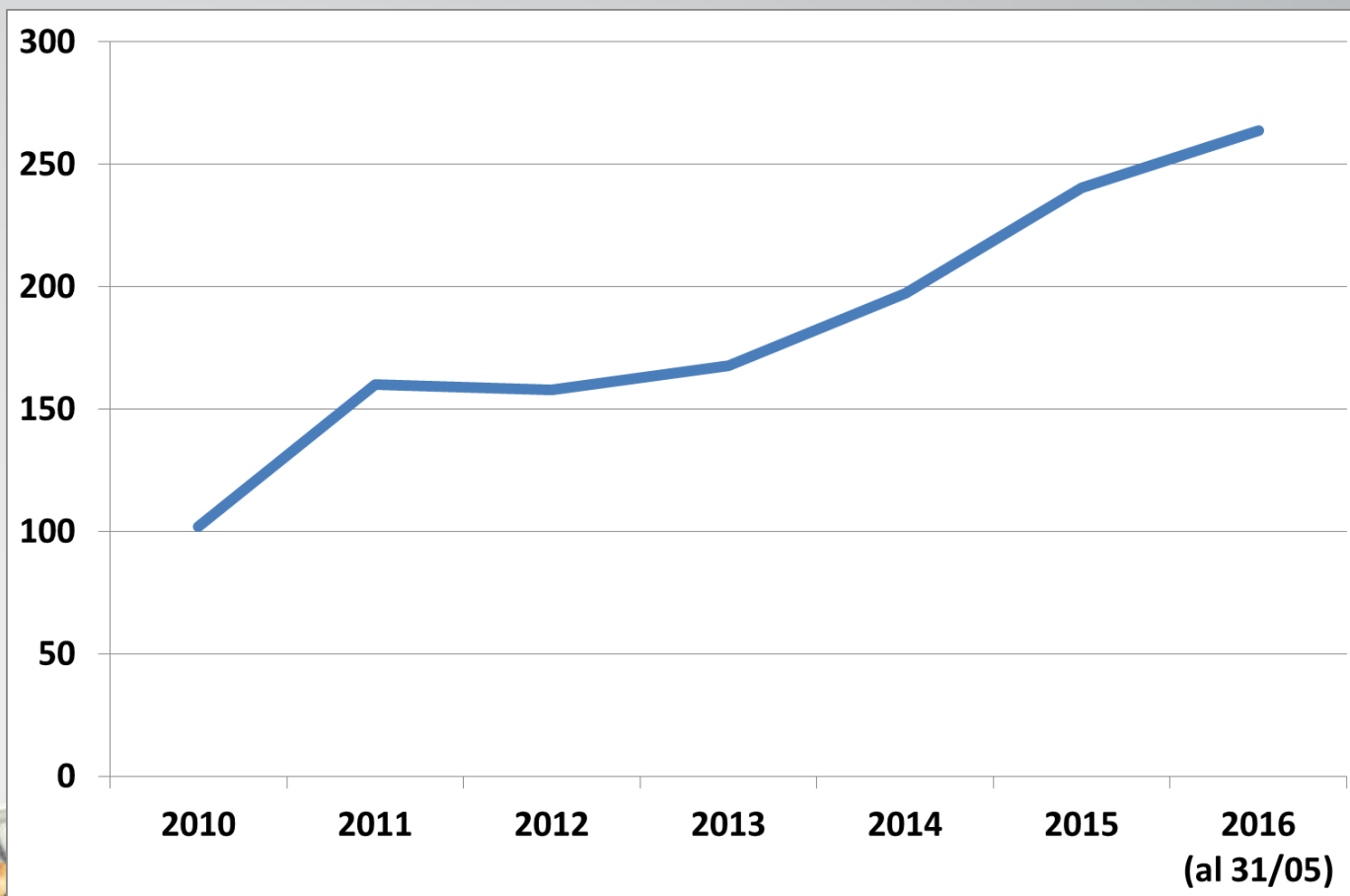
(anche per consentire dialogo diretto con i clienti)

## **I tempi**

(ancora superiori ai termini previsti)

# Tempi

(al netto dell'invio agli intermediari e della ricezione delle controdeduzioni)



**Quali risposte?**

**Anche per assicurare allineamento con d.lgs.  
130/2015 (recepimento direttiva ADR)**



# Interventi...

Interventi sulla struttura informatica e sull'efficienza organizzativa

Lavoro con i collegi per favorire unitarietà orientamenti

Task force dedicata per aggressione arretrato in materia di cessione del quinto

Ampliamento collegi e segreterie tecniche: Torino, Bologna, Bari, Palermo





**grazie per l'attenzione**

