



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA



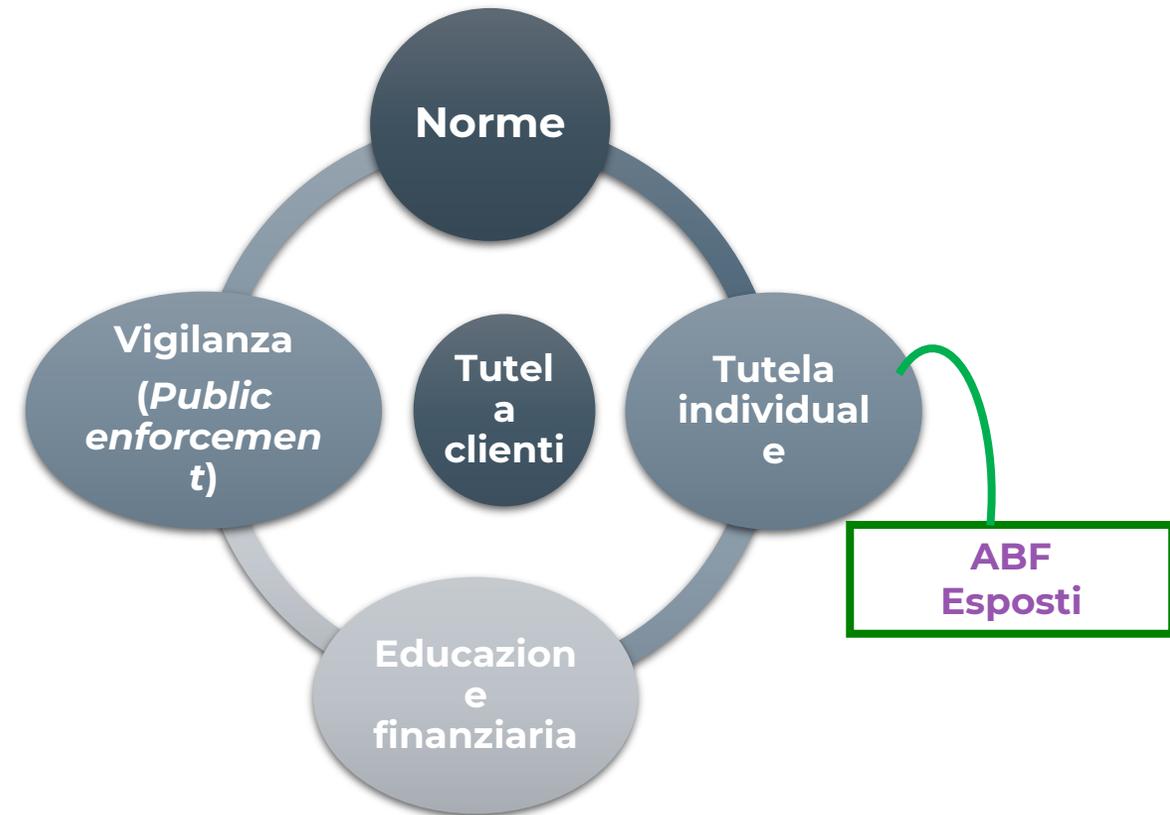
## L'Arbitro Bancario Finanziario per i “non consumatori”

Antonella Magliocco  
Servizio Tutela individuale dei clienti

# La tutela dei clienti (consumatori e non): il ruolo della Banca d'Italia



Da giugno 2020:  
Dipartimento Tutela della Clientela  
ed Educazione Finanziaria



# Il ruolo e la rilevanza degli organismi ADR

## Funzione complementare alla giustizia ordinaria

**Domanda:** ricorrenti che potrebbero non trovare conveniente adire le vie legali per via dei costi («**apatia razionale**»), invece incentivati dai minori costi, economici e di tempo

### *ma anche ... ruolo multifunzionale*

- ❑ **consulenza** verso clienti e di **educazione finanziaria**
- ❑ **orientamento** nei confronti degli **intermediari**/pressioni nei confronti del mercato
- ❑ raccolta e aggregazione dei **dati utili** per l'azione di **vigilanza**





ABF: strumento a disposizione di tutti, non solo dei «consumatori»

□ **Estensione non solo in Italia: scelta replicata in altri Paesi**

**Survey membri Finnet (2017): 71 %** accesso ai consumatori e **altri soggetti** (a volte con **limitazioni** per **fatturato**, tipologie di **controversie**)

Es. Germania - Bundesbank (no limitazioni)

Es. Grecia (professionisti con fatturato < 1 milione)



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



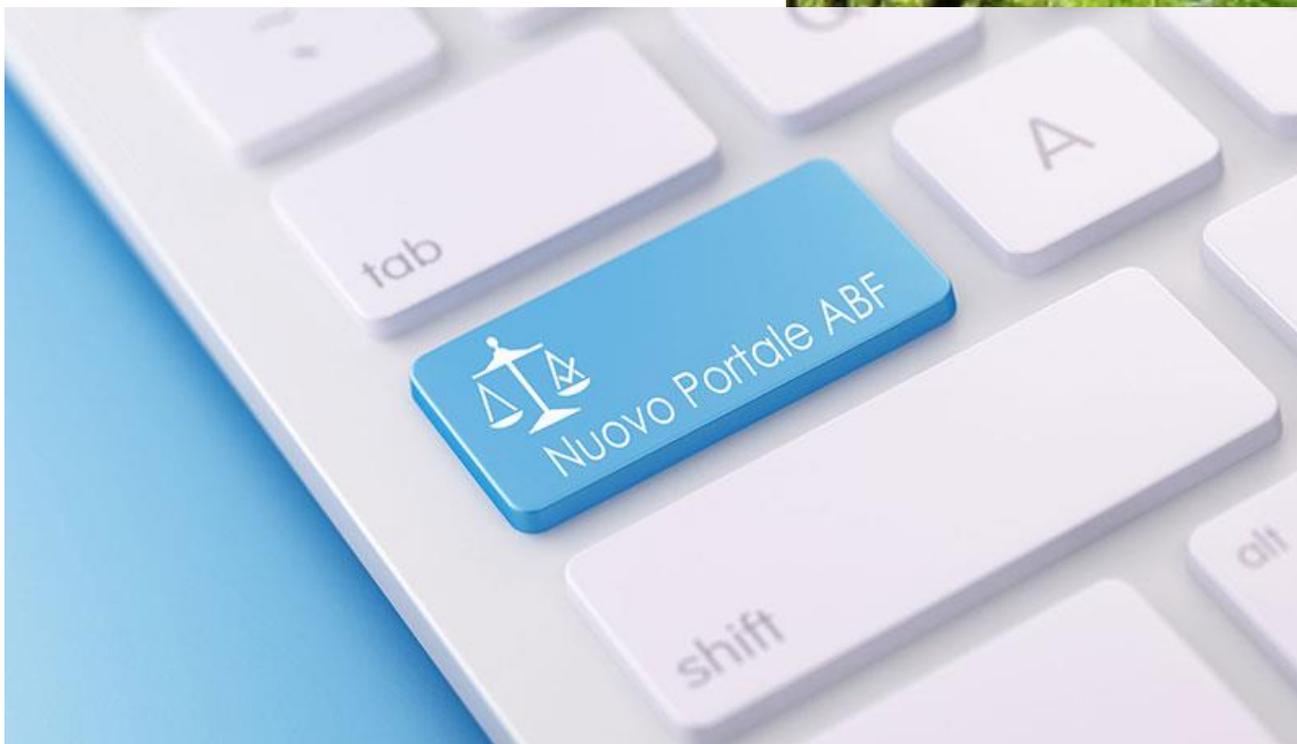
indipendente  
e imparziale  
(ruolo di  
supporto  
organizzativo  
della Bdl)

attivabile  
autonomament  
e  
documentale

Competenza  
su operazioni  
e servizi  
bancari e  
finanziari e di  
pagamento

decisioni non  
vincolanti  
(ma elevato  
tasso di  
adesione)

Nuova soglia di valore:  
innalzata dal 1 ottobre  
2020 da 100 mila a 200  
mila euro

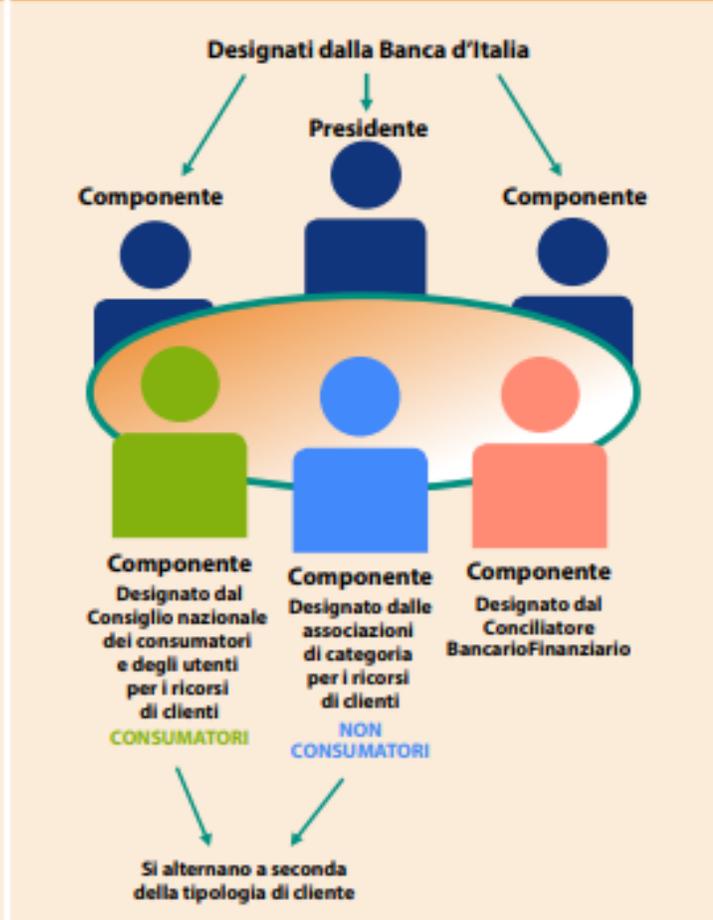


- ❖ Dal 2018 il **Portale** consente la presentazione e gestione del ricorso **online**
- ❖ **Percorso guidato** di compilazione
- ❖ Disponibile **video tutorial, guida pratica** sull'utilizzo del Portale
- ❖ Numero verde ed **Helpdesk Amministrativo (800 196969)** di supporto ai clienti per utilizzo Portale

## Competenza territoriale dei Collegi ABF



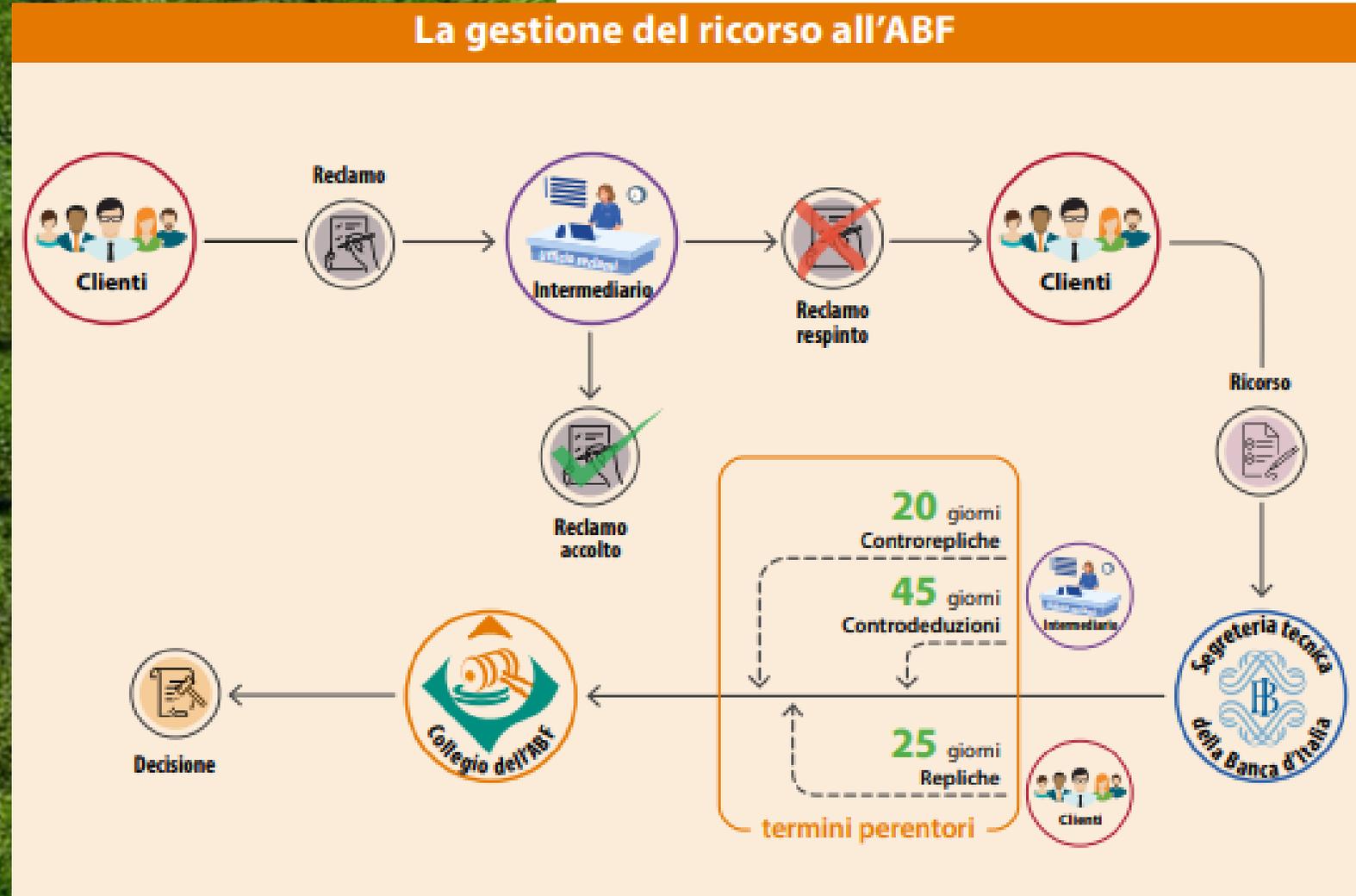
## Struttura dei Collegi ABF



- ❖ 7 **Collegi** su base territoriale
- ❖ Competenza in base al **domicilio** del ricorrente
- ❖ Collegi formati da un **Presidente** e 4 **componenti** (principio di rappresentatività delle parti)
- ❖ Per la nomina, previsti requisiti di **esperienza**, **professionalità**, **integrità**, **indipendenza**
- ❖ Codice deontologico

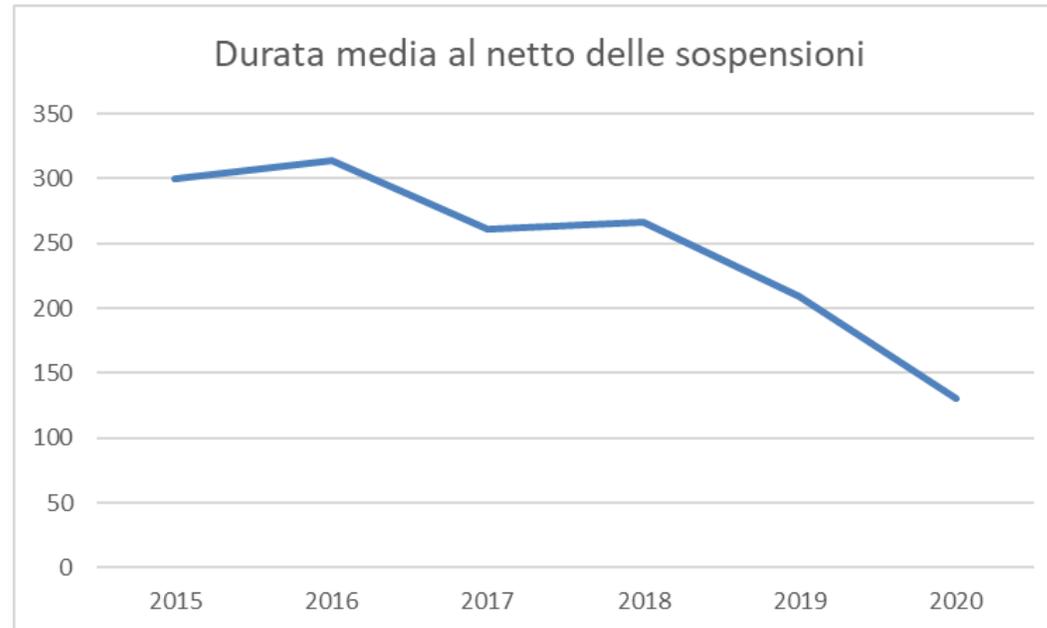
# L'iter e i tempi

- ❖ Contraddittorio tra le parti: **completamento** del fascicolo entro **90 giorni**
- ❖ Comunicazione dell'esito alle parti **entri 90 giorni dal completamento del fascicolo**
- ❖ Eventuale **proroga (massimo 90 giorni)** in caso di **complessità**



# L'andamento della durata del procedimento

- ❖ **Significativo calo** dei tempi medi di durata del procedimento al netto delle sospensioni
- ❖ Da oltre 300 giorni **a 130 nel 2020**
- ❖ Forte impegno Segreterie Tecniche unito a innovazioni (Portale)



# dati L'ABF: alcuni

Fino al  
2019...

Quasi 180mila  
ricorsi ricevuti  
dal 2009

Oltre 90 milioni  
restituiti dal  
2015

Adempimento  
in oltre il 99%  
dei casi

2020

30.918 ricorsi  
ricevuti

Oltre la metà  
CQS, 14% BFP

27.441 ricorsi  
decisi

74% di decisioni  
favorevoli ai  
clienti

Oltre 22 milioni  
di euro restituiti

130 giorni durata  
media

I  
Semestre  
2021

Ricorsi ricevuti in  
calo (-11%) e  
decisi in  
aumento (+20%)

In forte calo  
CQS, aumento  
servizi di  
pagamento

# Alcuni dati sui ricorsi dei soggetti non consumatori

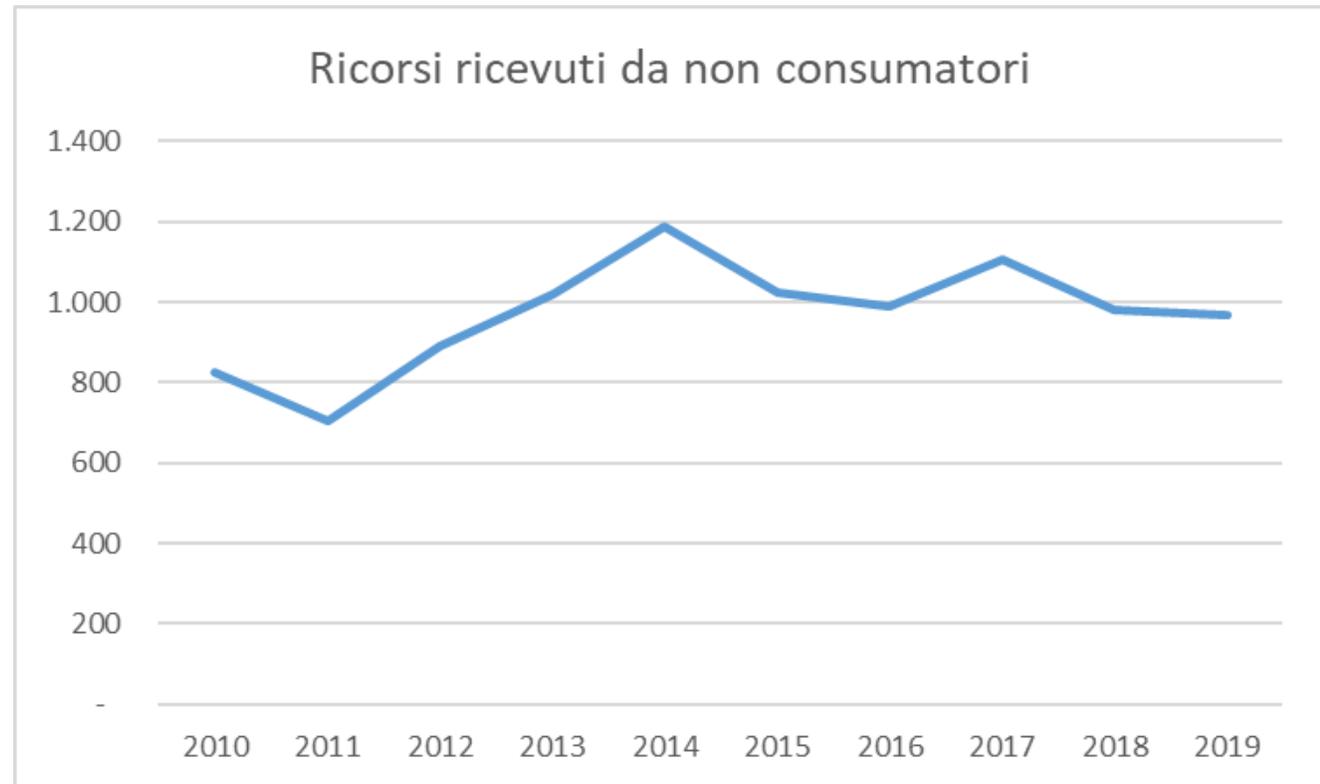
Fino al  
2019...

Ricevuti circa  
10mila ricorsi

Eterogeneità  
contenzioso –  
circa un quarto  
in materia di  
conto corrente

Esito  
sostanzialmente  
favorevole al  
ricorrente in  
circa la metà dei  
casi

Oltre 5 milioni di  
euro restituiti  
dal 2015



- Minor ricorso all'assistenza professionale rispetto a ricorrenti consumatori

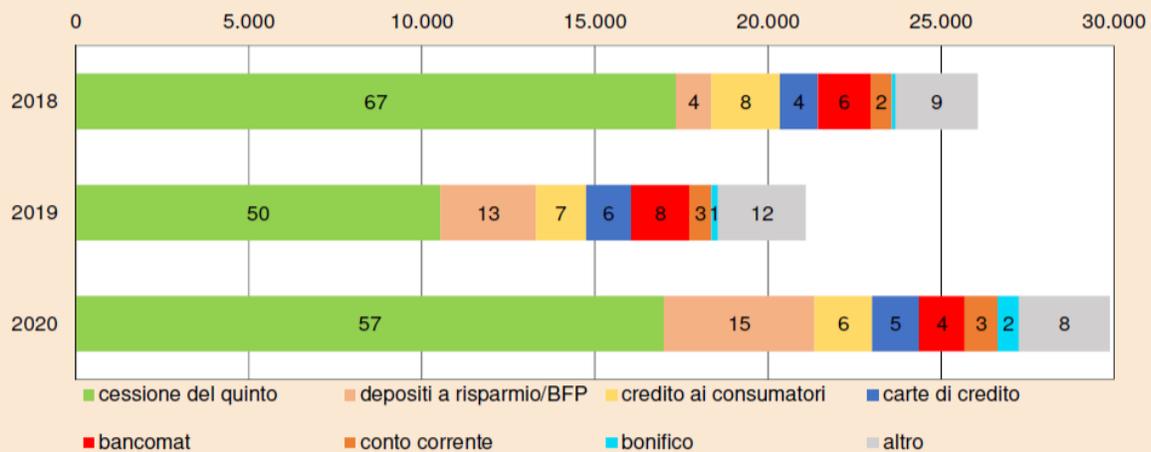
# Il contenzioso 2020: le materie



Ricorsi dei non consumatori per oggetto della controversia  
(unità e valori percentuali)



Ricorsi dei consumatori per oggetto della controversia  
(unità e valori percentuali)



I ricorsi dei non consumatori sono stati **più diversificati** per materia rispetto a quelli dei consumatori.

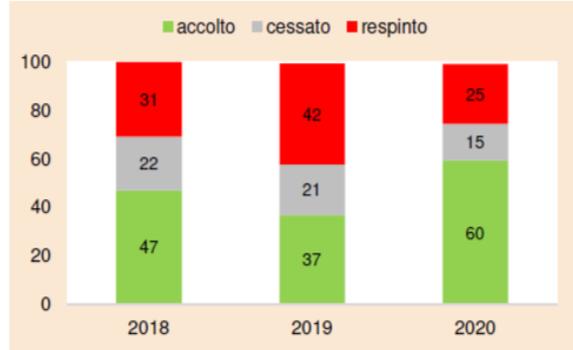


# accoglimento NON CONSUMATORI

# Il contenzioso 2020: il tasso di



## CONSUMATORI



- ❖ La quota di pronunce **sostanzialmente positive** è stata più bassa per i non consumatori rispetto ai consumatori
- ❖ Oltre **1.000 ricorsi** ricevuti
- ❖ Esiti **sostanzialmente favorevoli** in crescita
- ❖ Oltre **2 milioni** di euro restituiti

## Spunti di riflessione

- ❖ Nuove iniziative di **educazione finanziaria mirate**
- ❖ **Disponibilità** a partecipare a future iniziative Confindustria sul **territorio**
- ❖ **Questionari** post ricorsi ABF per intercettare **esigenze informative** delle imprese sul contenzioso

- ❖ Conoscenza ancora **limitata** del sistema ABF fra non consumatori -> **aumento soglia** può favorire maggiore ricorso allo strumento
- ❖ Aumento del contenzioso dovuto alle **difficoltà** delle imprese in relazione al quadro congiunturale post **pandemia**?



A lush green forest with sunlight filtering through the trees and a field of white flowers in the foreground.

Grazie per l'attenzione!

*[Antonella.Magliocco@bancaditalia.it](mailto:Antonella.Magliocco@bancaditalia.it)*