



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Martedì 21 novembre 2023

*ore 09:30 - Camera di commercio di Bolzano
sala riunioni 3° piano*

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

Risoluzione stragiudiziale delle controversie con le banche

Lingua: italiano

09:30 - 10:00

Welcome coffee e registrazioni

10:00

Saluti Istituzionali

Alfred Aberer, Segretario generale della Camera di commercio di Bolzano
Michele Benvenuti, Direttore della Filiale di Bolzano della Banca d'Italia

Gli strumenti di tutela del cliente bancario e finanziario: l'ABF

Roberto Bruno Zanna

L'ABF: funzionamento, casi, decisioni

Cristiana Nicoletta Murgiano

a seguire

Domande dal pubblico



CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Il tempo che precede delle nostre imprese

IL SERVIZIO ALL'ECONOMIA



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



LA BANCA D'ITALIA GLI STRUMENTI DI TUTELA INDIVIDUALE DEL CLIENTE BANCARIO E FINANZIARIO

Arbitro Bancario Finanziario Esposti alla Banca D'italia

I nostri soldi tuteliamoci



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

PARTNER DER WIRTSCHAFT



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



L'Europa alla portata della vostra impresa.



I DATI DEL 2022 E DEL PRIMO SEMESTRE 2023

ABF

ESPOSTI



Ricorsi ricevuti nel 2022

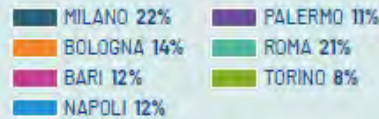
15.475 (-31%)

Ricorsi ricevuti nel primo semestre 2023

8.715 (-4%)



Ricorsi ricevuti per Collegio nel 2022



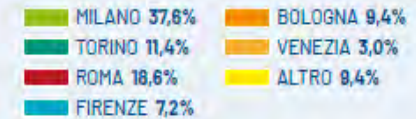
9.200 esposti nel 2022 (-6% rispetto al 2021).

Il **33%** riguarda finanziamenti, soprattutto in relazione a credito al consumo e a mutui.

Nel primo semestre 2023 quasi **5.700** esposti (+19% rispetto al primo semestre 2022).



Esposti gestiti dalle Filiali nel 2022



Lamentele più frequenti nel 2022



Esito delle lamentele nel 2022

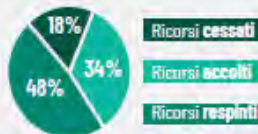
Nel **41%** dei casi i clienti hanno ottenuto accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari

Dialogo con le associazioni dei consumatori:

18 incontri bilaterali | **3** riunioni plenarie

339
Riunioni dei Collegi

17.372
Decisioni dei Collegi



l'importo riconosciuto nel 2022 è stato di quasi **20 milioni di euro**; gli intermediari hanno già restituito oltre **17 milioni**



Trentino - Alto Adige e Bolzano

Trentino Alto Adige

Ricorsi ricevuti

Gennaio/ottobre 2023: **108**

nel 2022: **142**

nel 2021 **174**

nel 2020 **170**

Provincia di Bolzano

Ricorsi ricevuti

Gennaio/ottobre 2023: **58**

nel 2022: **67**

Nel 2021: **77**

Nel 2020: **76**





Gli strumenti di tutela del cliente bancario e finanziario: l'ABF

Roberto Bruno Zanna

FILIALE DI BOLZANO
Divisione Vigilanza



Hai un problema con una banca o con una società finanziaria



PUOI RIVOLGERTI
AL LORO UFFICIO RECLAMI CHE
TI RISponderà IN 60 GIORNI
(15 se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento)

Non sei soddisfatto o non hai ricevuto risposta



SCOPRI QUI
COSA PUOI FARE ANCORA

PUOI
PRESENTARE

UN RICORSO

all'Arbitro Bancario
Finanziario - ABF

si pronuncia
in breve tempo

- È un'ulteriore opportunità di tutela rispetto a quella offerta dal Giudice ordinario
- Il procedimento si svolge solo in forma scritta e non serve un avvocato
- Costa solo 20 euro, che vengono restituiti in caso di decisione favorevole
- Basta utilizzare il [portale online](http://portaleonline.arbitrobancariofinanziario.it) che trovi su arbitrobancariofinanziario.it
- Se la banca o la società finanziaria non rispettano le pronunce dell'ABF, l'inadempimento è reso pubblico

PUOI
CHIEDERE

UNA DECISIONE

al Giudice
ordinario

emette un provvedimento
vincolante sul tuo caso

- Dopo una decisione dell'ABF puoi comunque ricorrere al Giudice ordinario
- Il preliminare ricorso all'ABF – come anche il tentativo di mediazione – è la condizione per potersi rivolgere al Giudice
- Solo il Giudice interviene con una decisione definitiva nel merito delle questioni insorte tra banche o società finanziarie e i clienti
- Accerta i fatti e individua le responsabilità

PUOI
INVIARE

UN ESPOSTO

alla
Banca d'Italia

chiede alla banca o alla società finanziaria
di approfondire con te la questione

- Puoi comunque inviare un esposto alla Banca d'Italia
- Non è richiesta l'assistenza di un legale
- Basta utilizzare il portale "[Servizi Online](http://ServiziOnline.bancaditalia.it)" che trovi su bancaditalia.it
- La Banca d'Italia trasmette copia dell'esposto alla banca o alla società finanziaria sollecitandole a rispondere tempestivamente al cliente



1) Il *RECLAMO* per cercare una soluzione tramite il contatto diretto tra cliente e intermediario

Cos'è? «Ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento, anche omissivo».

Mettiamoli in ordine!

1) il **RECLAMO**

Quando? E' **preliminare** agli altri strumenti di tutela poiché:

- consente di risolvere le controversie in maniera semplice e diretta
- l'ABF può essere adito solo a seguito di rigetto del reclamo*

Cosa comporta? Conduce il cliente a ricevere una **risposta scritta**:

- di accoglimento o di rigetto
- esplicativa o motivata
- entro 60 gg**

** (15 gg su servizi di pagamento)





2) ***l'ESPOSTO*** per agevolare la comprensione reciproca tra le parti con *l'ausilio di Banca d'Italia*

Cos'è? «è una comunicazione scritta alla Banca d'Italia con cui il cliente -o un altro soggetto interessato- può segnalare comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari vigilati» che si presenta tramite:

- una semplice «procedura guidata» sulla piattaforma <https://servizionline.bancaditalia.it/home> «Servizi Online» oppure
- tramite testo consegnato a mano o inviato all'indirizzo mail, Pec, o fax alla Filiale di Banca d'Italia competente.

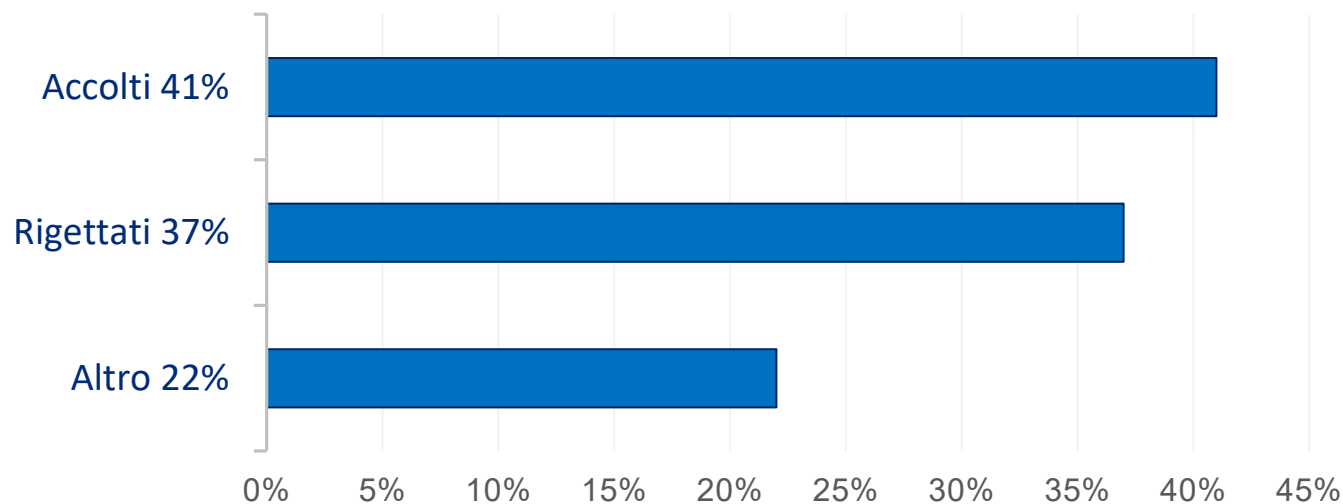


2) l'ESPOSTO

Cosa comporta? Banca d'Italia **NON decide** nel merito ma:

- interessa l'intermediario, trasmettendogli copia dell'esposto e lo invita a rispondere al cliente;
- riceve la risposta dell'intermediario all'esponente;
- trae informazioni utili per l'esercizio delle sue funzioni normative, di controllo e di educazione finanziaria.

Nel 2022
oltre 9.200
esposti di cui:





3) *l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*

ossia un «ADR» **sistema di risoluzione delle controversie alternativo** (ma non preclusivo) all'Autorità Giudiziaria

di matrice **pubblica**

votato alla **tutela della clientela**

di natura **decisoria**

che provoca la formazione di **orientamenti**



Mettiamoli in ordine!

L'ABF rispetto alla **Mediazione** e all'**AG**



L'ABF è un'alternativa ai procedimenti di MEDIAZIONE ex D.Lgs. 28/2010:

- il **soddisfa la condizione di procedibilità** dell'azione giudiziale prevista dal regime di cd. mediazione obbligatoria in materia di «contratti bancari e finanziari» (*art. 5 co. 3*);
- **inammissibile** se è già avviata una **mediazione/conciliazione**.

L'ABF va adito prima del(l'eventuale) ricorso all'A. Giudiziaria:

- è **inammissibile** il procedimento avanti all'ABF per cui sia **già avviato un procedimento giudiziale**, salvo che su termine dell'A.G.



L'art **128-bis** del **TUB** pone i principi dell'ABF:

Imparzialità

**Obbligatorietà di
adesione per gli
intermediari**

Rapidità

Rappresentatività

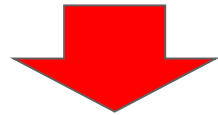
Effettività

Economicità



I principi dell'ABF: **Imparzialità e rappresentatività (1)**

L'ABF è costituito da un sistema di **Collegi decidenti**, che esercitano in **autonomia** le proprie funzioni, delle quali ha la **piena ed esclusiva titolarità**.



L'ABF non fa parte di Banca d'Italia



Alla **Banca d'Italia** sono affidati **compiti** di:

- regolamentazione in ordine alle disposizioni applicative;
- svolgimento delle attività ausiliarie attraverso proprie strutture e risorse (es. «Segreterie tecniche»);
- nomina dei membri dei singoli Collegi (*segue*):

I principi dell'ABF: Imparzialità e rappresentatività (2)

Tutti i Collegi sono formati da 5 membri:

- 3 sono nominati da Banca d'Italia (tra cui il Presidente e i 2 vicepresidenti);



- 1 è designato dalle associazioni di intermediari;
- 1 dalle associazioni rappresentative dei clienti (CNCU per Consumatori; associazioni di categoria per clienti non consumatori).



I principi dell'ABF: **Rapidità ed Economicità**

Tra la ricezione del ricorso e la decisione non possono trascorrere più di 180 giorni.
Nel 2022 la **durata media** dei procedimenti è stata di **120 giorni** (vs. 588 gg medi del primo grado di giudizio avanti l'AG).



Il procedimento è sostanzialmente gratuito:
è sufficiente versare **20 Euro** di
«**Contributo alle spese di procedura**»,
che verranno restituiti in caso di
accoglimento della domanda.

La difesa tecnica non è necessaria.





I principi dell'ABF: **Effettività** della tutela (1)

L'ABF **non è un organo giurisdizionale** e le decisioni dell'ABF non possono essere portate in esecuzione, tuttavia

l'effettività della tutela viene raggiunta...

In via generale (*ex ante*) attraverso una «**efficacia conformativa**» del comportamento degli intermediari

Nel caso specifico (*ex post*) poiché l'inadempimento –anche parziale– alla decisione dell'ABF **deve essere pubblicato**:

- Per 5 anni sul sito dell'ABF;
- Per 6 mesi sul sito dello stesso intermediario.

Le pubblicazioni di inadempimento costituiscono per l'intermediario una **sanzione reputazionale** nonché fonte di **valutazione di vigilanza**.

I principi dell'ABF: Effettività della tutela (2)

Risultati: dati sull'ABF negli anni 2021 e 2022:

➤ Ricorsi ricevuti	22.380	15.375
➤ Decisioni	27.458	17.372
➤ di cui rigettate	35%	48%
➤ di cui cessate	17%	18%
➤ di cui accolte	48%	34%
➤ di cui adempiute	62%	84%
➤ di cui adempiute*	96%	92%



* con esclusione dei procedimenti inerenti «Cessioni del quinto dello stipendio» e «Buoni fruttiferi postali»



E prima di passare la parola... alcuni link utili:

Esposti: <https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html>

Servizi Online: <https://servizionline.bancaditalia.it/home>

ABF: <https://www.arbitrobancariofinanziario.it>

Grazie per l'attenzione!

robertobruno.zanna@bancaditalia.it



L'ABF: funzionamento, casi, decisioni

Cristiana Nicoletta Murgiano

Sede di Bologna

Titolare della Segreteria Tecnica del Collegio ABF di Bologna



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

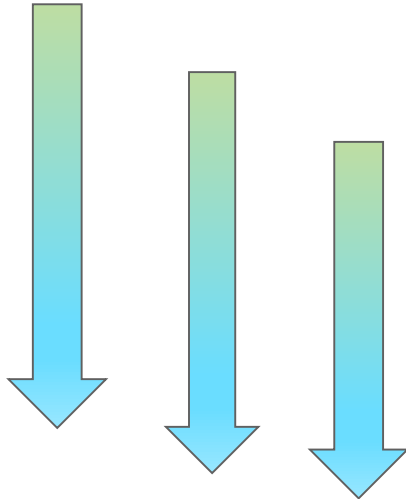
ABF

**struttura
e
funzionamento**

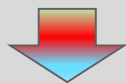




Segreterie tecniche



Struttura centrale di coordinamento
Divisione ABF



Servizio TUC

Milano
Torino
Bologna
Roma
Napoli
Bari
Palermo

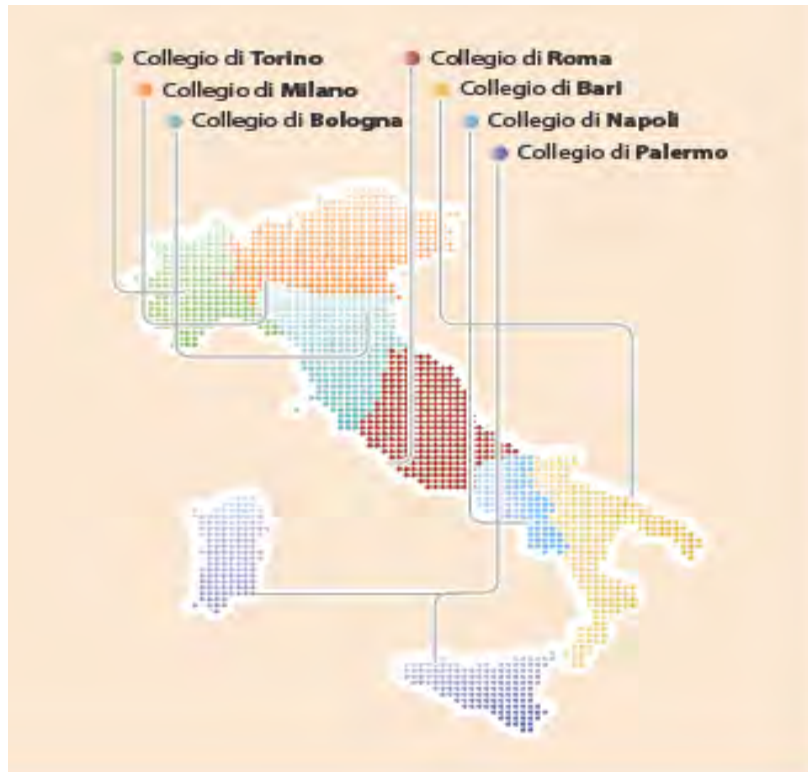
COLLEGI TERRITORIALI





COLLEGI TERRITORIALI

COLLEGIO DI COORDINAMENTO

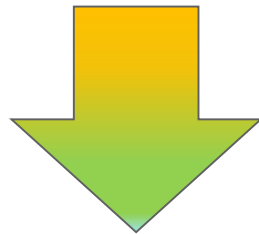


Accanto ai Collegi territoriali opera il Collegio di coordinamento (unico per tutto il territorio) che decide i ricorsi sulle questioni più rilevanti o controverse che hanno generato o possono generare orientamenti differenti tra Collegi.



CHI PUO' PRESENTARE RICORSO ALL'ABF?

I CLIENTI DI BANCHE E INTERMEDIARI FINANZIARI



RAPPORTO CONTRATTUALE

ENTRATO IN RELAZIONE

CON UN INTERMEDIARIO PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI, SERVIZI DI PAGAMENTO.

NO PROFESSIONISTI SETTORI BANCARIO FINANZIARIO E ASSICURATIVO





NEI CONFRONTI DI CHI SI PUO' PRESENTARE RICORSO ALL'ABF?

- BANCHE

- INTERMEDIARI FINANZIARI

- CONFIDI

- ISTITUTI DI MONETA ELETTRONICA

- POSTE ITALIANE → ATTIVITA' DI BANCOPOSTA

- ISTITUTI DI PAGAMENTO





COMPETENZA DELL'ABF

PER MATERIA



PER VALORE



TEMPORALE



TERRITORIALE





COMPETENZA PER MATERIA

CONTROVERSIE RELATIVE A OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

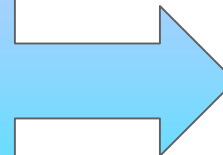
- mutui / finanziamenti
- conti correnti/aperture di credito
- fideiussioni/ garanzie
- leasing/factoring
- depositi bancari
- servizi e strumenti di Pagamento
- Buoni Fruttiferi Postali



ESCLUSI



**SERVIZI E
ATTIVITA' DI
INVESTIMENTO**



Arbitro per le Controversie Finanziarie



CONSOB
COMMISSIONE NAZIONALE
PER LE SOCIETA' E LA BORSA

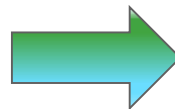


COMPETENZA PER VALORE



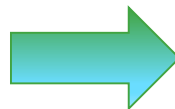
MERO ACCERTAMENTO

DIRITTI, OBBLIGHI, FACOLTÀ

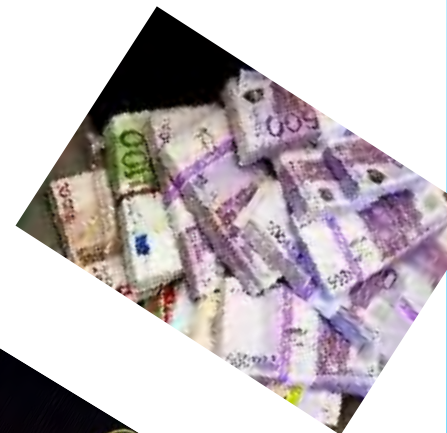


**NESSUN LIMITE DI
VALORE**

**RICHIESTA
SOMMA DI DENARO**



€ 200.000





COMPETENZA TEMPORALE

**COMPETENZA
MOBILE**



**6° ANNO
PRECEDENTE
PROPOSIZIONE
RICORSO**





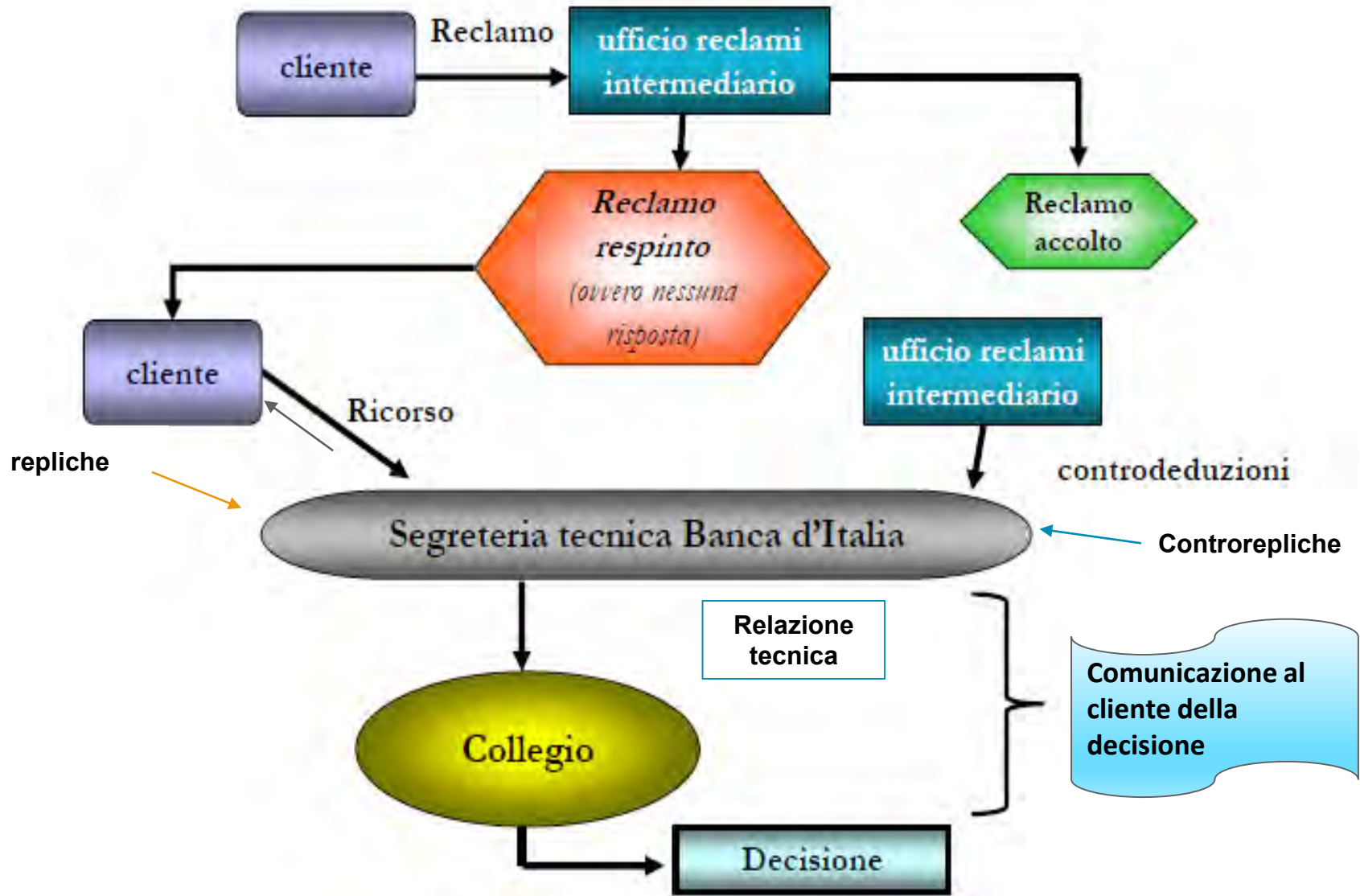
COMPETENZA TERRITORIALE

I 7 COLLEGI TERRITORIALI

COLLEGIO	REGIONI
Milano	Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Torino	Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta
Bologna	Emilia-Romagna, Toscana
Roma	Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero
Napoli	Campania, Molise
Bari	Basilicata, Calabria, Puglia
Palermo	Sardegna, Sicilia



Funzionamento dell'ABF





PRESENTARE UN RICORSO

IL PORTALE ABF

5 FEBBRAIO



ACCEDONO AL PORTALE SOLO I CLIENTI



II FASE

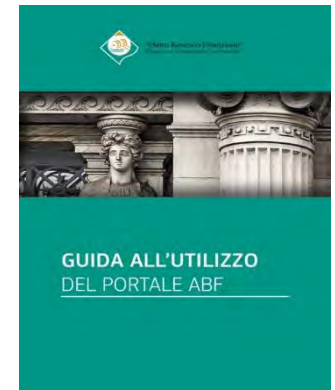
ACCESSIBILE ANCHE AGLI INTERMEDIARI



RICORSO IN MODALITÀ “CARTACEA”

nei confronti di:

- ❖ **due o più intermediari contemporaneamente;**
- ❖ **un intermediario estero che opera in Italia in**
- ❖ **regime di libera prestazione di servizi;**
- ❖ **un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB.**



Come?

per posta, posta elettronica certificata (PEC) o via fax alla Segreteria tecnica competente o a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia oppure tramite consegna a mano presso una **Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico**



IL PORTALE ABF

WWW.ARBITROBANCARIOFINANZIARIO.IT

The screenshot shows the homepage of the Arbitro Bancario Finanziario (ABF) website. At the top, there is an orange navigation bar with language options 'ITA' and 'ENG', and a green-bordered 'Area riservata' button with a user icon. Below this is a white header section containing the ABF logo and name on the left, and a menu with 'Notizie', 'Decisioni dei Collegi', 'Intermediari Inadempienti', 'Presentare un ricorso', and 'Cos'è l'ABF'. The main content area features a large image of a classical building facade with columns and a central doorway. Overlaid on this image is the title 'Arbitro Bancario Finanziario' in large white font, followed by a descriptive paragraph: 'L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema, alternativo alla giustizia civile, per la risoluzione delle controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.' At the bottom of this section is a prominent orange button with the text 'SCOPRI COS'È L'ABF'.



IL PORTALE ABF

- WWW.ARBITROBANCARIOFINANZIARIO.IT

Sul sitoper maggiori informazioni sul Portale e sulle modalità di funzionamento, consulta il video e la Guida all'utilizzo del Portale ABF

Presentare un ricorso





Sito istituzionale e Portale - Accesso

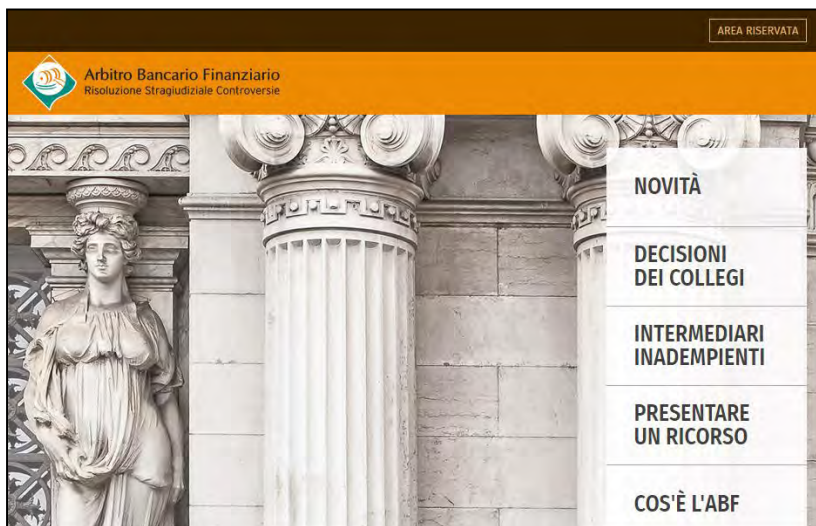
AREA RISERVATA



1. Accesso a www.arbitrobancariofinanziario.it

3. Accesso a adr.arbitrobancariofinanziario.it

2. Autenticazione



AREA RISERVATA





Autenticazione

LOGIN

Nome Utente

Password

[ACCEDI](#) [REGISTRATI](#)

HA SMARRITO LE SUE CREDENZIALI DI ACCESSO?



I dati del 2022



Ricorsi ricevuti
15.475
(-31%)



Ricorsi ricevuti per Collegio



l'importo riconosciuto
è stato di quasi **20 milioni di euro**;



CASISTICA



LE TRUFFE



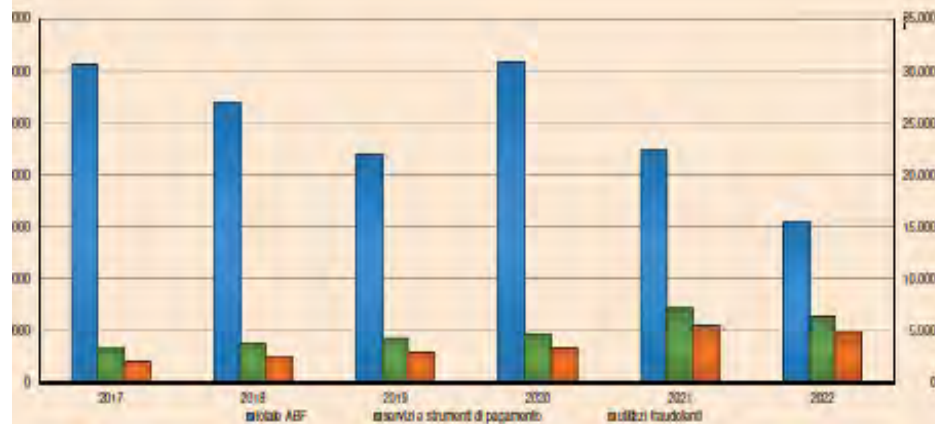
frodi su servizi e strumenti di pagamento





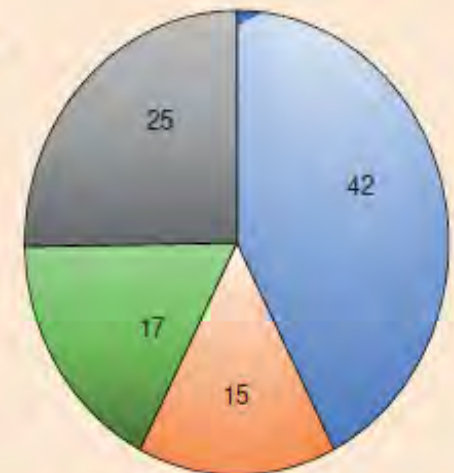
Ricorsi su utilizzi fraudolenti

(a) unità



(b) composizione dei ricorsi nel 2022 (1)
(unità e valori percentuali)

- phishing/smishing/vishing/spoofing: 2.040
- operazioni presso ATM: 704
- altre operazioni online: 839
- altre frodi: 1.226





SMISHING



VISHING



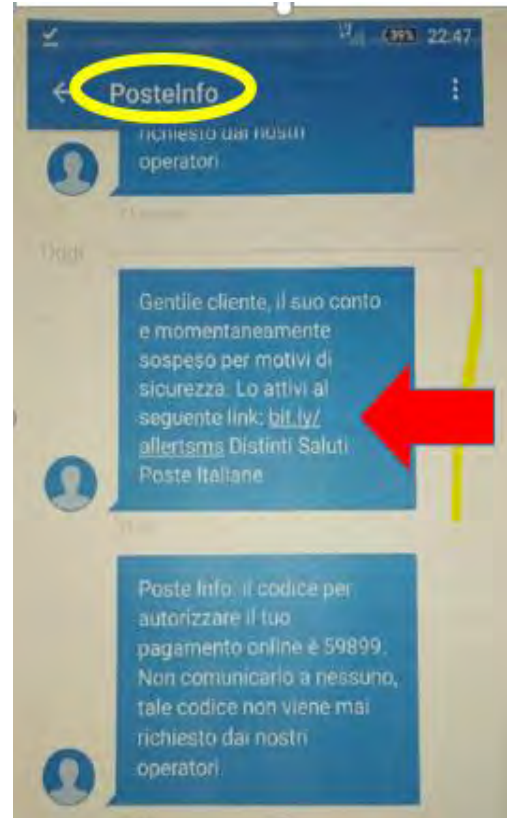
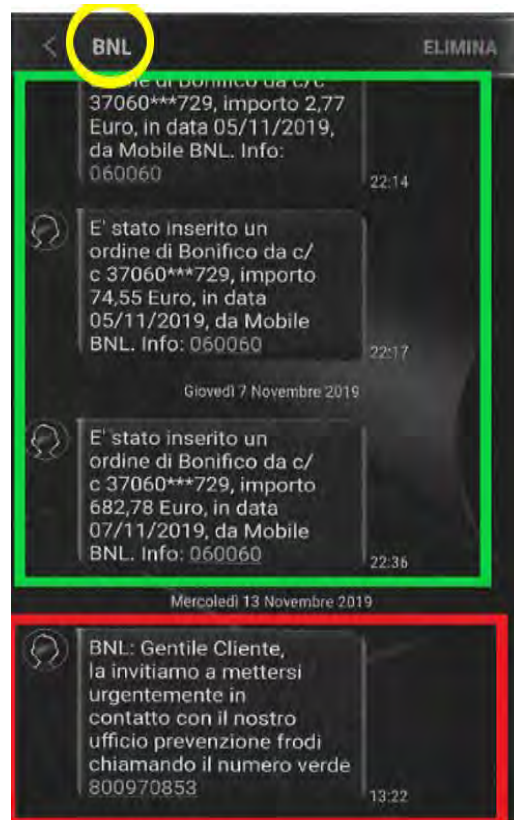
Il ricorrente dichiara di aver ricevuto sul proprio cellulare un SMS proveniente da un mittente apparentemente riconducibile all'intermediario, con cui veniva informato che le sue utenze stavano per essere sospese "per mancato aggiornamento" e che al fine di evitare tale sospensione avrebbe dovuto cliccare su un link ivi contenuto (phishing).

Il ricorrente riferisce di avere cliccato sul link e di essere stato reindirizzato ad una pagina con il logo dell'intermediario, in cui veniva invitato ad inserire alcuni suoi dati personali.

Successivamente si rendeva conto di non avere più fondi a disposizione sul conto.



LO «SPOOFING»



Da valutare indici di evidente inattendibilità (es. errori grammaticali o sintattici) o di anomalia (es. invito a selezionare un link in nessun modo riferibile all'intermediario) che dovrebbero far allertare l'utente avveduto



La truffa dei bonifici online il “man in the browser”



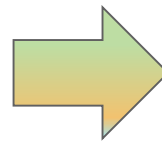
IL CASO

La ricorrente rappresenta di aver effettuato un bonifico, tramite il servizio di home banking, a favore di una società, a titolo di pagamento del saldo di una fattura. Tale operazione veniva disposta indicando il codice Iban riferibile alla società beneficiaria, identificata anche dal codice IBAN. La ricorrente lamenta il bonifico non era stato ricevuto e, in quella occasione, dopo aver fatto una verifica in filiale, apprendeva che il pagamento, anziché perfezionarsi sul conto corrente indicato, era confluito su un Iban diverso intestato ad una società diversa dalla beneficiaria



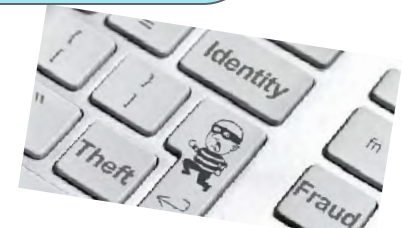
La truffa dei bonifici online il “man in the mail”

Cybercriminali si introducono in uno scambio di mail tra un professionista o un'impresa e la relativa clientela e riescono ad alterare i documenti di fatturazione e a farsi fare bonifici al loro iban, invece che a quello del corretto destinatario.



IL CASO

Il ricorrente titolare di una ditta
Il ricorrente, titolare di una ditta individuale, riferisce di aver effettuato tre bonifici al fine di saldare le fatture per l'acquisto del carburante; precisa di aver eseguito le operazioni in favore dell'IBAN indicato dalla società fornitrice con mail a valere sul c/c in essere presso la propria banca ma che le somme portate dai bonifici non erano state accreditate sul conto dell'effettivo beneficiario che aveva comunicato al cliente di non aver inviato alcuna mail.





Grazie per l'attenzione