

---

# L'attivazione delle azioni di tutela Reclami, Ricorsi ABF, Esposti.

Dorotea Clementi  
Banca d'Italia

Milano, 13 giugno 2019

# AGENDA

1. **Problematiche comuni**
2. **Reclamo**
3. **l'ABF (cos'è, come funziona, l'attività del Collegio di Milano)**
4. **Esposto**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Chi di voi ha avuto uno di questi problemi con la sua banca?

Siete andate in banca e si sono **rifiutati di darvi un finanziamento** senza spiegarvi perché.

E' deceduto un vostro parente con cui avevate il **conto cointestato**. La vostra banca rifiuta di darvi la disponibilità del saldo.

Vi è stata **rubata la carta bancomat** e sono stati fatti tanti prelevamenti sul vostro conto.

E' arrivata una **mail** con la quale la vostra banca chiedeva di inserire nuovamente i vostri dati personali... dopo pochi giorni avete visto che erano stati fatti **tanti prelevamenti sul vostro conto...**



# E ancora...

Avete estinto anticipatamente un prestito e **non vi hanno restituito le spese che si riferivano a tutta la durata del finanziamento.**

Avete fatto un mutuo per l'acquisto della casa 15 anni fa e il tasso che pagate è molto più alto di quelli che vengono praticati ora: **la vostra banca si rifiuta di rinegoziare il tasso.**



Questo elenco **non finirebbe mai...**

...Siete già andati **più volte in banca** e **non avete ricevuto** il giusto «ascolto»...



...Quali **strumenti avete a disposizione?**

Cosa c'è dentro la vostra **cassetta degli attrezzi?**

# Cosa potete fare?

## Diversi Strumenti:



- Presentare un **reclamo** direttamente all'intermediario;
- **Ricorrere** ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ABF);
- **Rivolgervi** al giudice ordinario.

# Potete fare un reclamo

- **Consultate il sito della vostra banca che indica le modalità per avanzare un reclamo:** fate sinteticamente presenti le vostre ragioni e formulate una richiesta: ad es. restituzione di soldi, revisione delle condizioni contrattuali, copia di documentazione bancaria, correzione di errori nelle segnalazioni alle banche dati sul credito, risarcimento danni.
- **E' semplicissimo!** E' necessario però essere precisi nelle richieste, **ed è obbligatorio** presentarlo se decidete successivamente di fare ricorso all'ABF nel caso siate insoddisfatti della risposta della banca.

# Dopo il reclamo, cosa può succedere?

1. La banca risponde, **vi dà ragione** e accoglie la vostra richiesta.
2. La banca **non risponde** nei termini previsti dalla normativa (30 giorni).
3. La banca **risponde**, ma non soddisfa in tutto o in parte le vostre richieste



**Nei casi 2) e 3) cosa potete fare?**





# Fare ricorso all'ABF



- Ma è **complicato**?
- E' **costoso**?
- Potete farlo da soli oppure **dovete farvi assistere da un avvocato**?

**LA RISPOSTA E': NO!!!! E' semplicissimo, non è costoso e potete benissimo andare avanti da soli senza aiuti specialistici!!**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



# Cos'è l'Arbitro Bancario Finanziario?

- E' un sistema di risoluzione **stragiudiziale** (perché la risoluzione avviene **al di fuori** del processo giudiziario ordinario) delle controversie tra clienti e banche (o intermediari finanziari)
- E' **semplice, rapido ed economico** (costa soltanto 20 euro che vengono restituiti in caso di accoglimento totale o parziale delle vostre richieste)
- E' **indipendente, autonomo e imparziale** nelle decisioni
- E' **sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia** (con mezzi, strutture e risorse umane)



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Il portale ABF interattivo per il cliente!



**Consente al cittadino di ricorrere online all'Arbitro e di seguire la sua pratica dal PC!**

[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)



**Arbitro Bancario Finanziario**  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Il portale ABF interattivo per il cliente!



64% 09:32

IT | EN

AREA RISERVATA



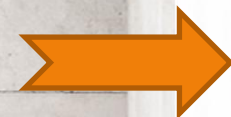
Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



NOTIZIE

DECISIONI

INTERMEDIARI  
INADEMPIENTI



PRESENTARE  
UN RICORSO

COS'È L'ABF



# Come funziona?

- Può «ricorrere» **solo il cliente**, per controversie di «**piccola dimensione**» (non superiore a 100.000 euro o senza limite di importo per l'accertamento di diritti/obblighi/facoltà)
- su comportamenti ritenuti illeciti, riguardanti **operazioni e servizi bancari e finanziari e servizi pagamento** (cfr. il percorso guidato sul sito dell'ABF)



Il ricorso deve riguardare operazioni, servizi e comportamenti **successivi al 1° gennaio 2009**

- **L'ABF decide, sulla base della documentazione prodotta, chi ha ragione e chi ha torto**, secondo diritto, **tramite 7 Collegi territoriali** (Torino, Milano, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo)



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Come funziona?

## Competenza territoriale dei Collegi ABF



In ciascun Collegio l'**Organo decidente, esterno alla Banca d'Italia**, è composto da cinque membri:

- il Presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia;
- un membro designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (imprese e consumatori).



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Come funziona?

**La decisione dell'Arbitro non è vincolante:** se è favorevole al cliente e la banca non si adegua, la Banca d'Italia la inserisce nella lista degli **intermediari inadempienti sul sito** dell'ABF (rischio reputazionale) .



**In ogni caso, se non siete soddisfatti, potete sempre ricorrere al giudice**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Dopo la presentazione del ricorso cosa succede e cosa dovete fare voi?

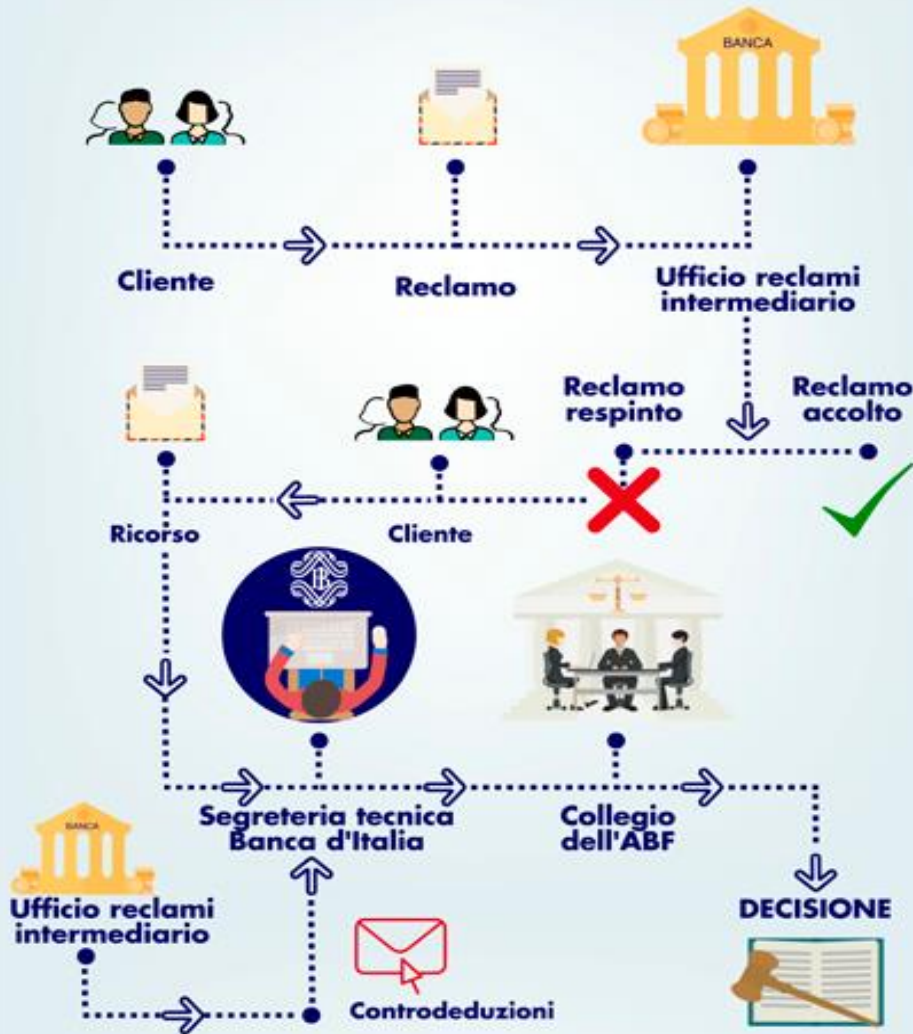
- La Segreteria tecnica della Banca d'Italia accerta **l'invio del vostro ricorso all'intermediario**.
- L'intermediario deve presentare le **proprie osservazioni sul vostro ricorso (controdeduzioni)**, che vi verranno immesse nel portale e sulle quali **potete**, se ritenete, **inviare le vostre ulteriori osservazioni**.
- La Segreteria tecnica predispone una **relazione sulla questione**, allegando la documentazione che avete prodotto (e quella dell'intermediario) e la mette a disposizione del Collegio per la decisione.
- La decisione assunta dal Collegio vi sarà comunicata tramite portale dalla Segreteria tecnica.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



# La gestione del ricorso all'ABF



Per riassumere...

Come si svolge la  
procedura avanti  
all'**Arbitro Bancario  
Finanziario**

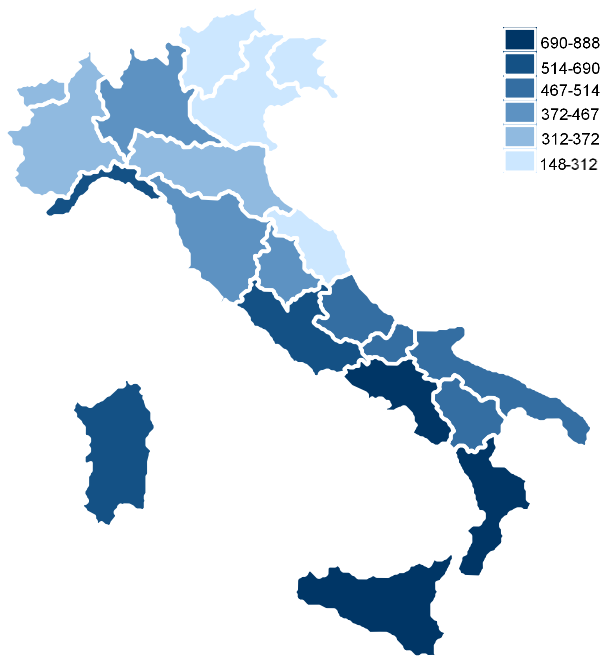


Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Quale attività ha svolto e sta svolgendo il Collegio di Milano?

## SITUAZIONE DI PARTENZA

(a) per milione di abitanti (1)



- **Oltre 27.000 ricorsi pervenuti 2018**  
(-12% rispetto al 2017, 30.000)
- **Circa 32.900 le decisioni assunte (+37% rispetto al 2017)**
- **69% con esito sostanzialmente favorevole al cliente** (inclusi gli accordi transattivi intervenuti dopo la presentazione del ricorso)
- **20 milioni di euro** riconosciuti alla clientela 2017



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# I NUMERI

## Collegio di Milano 2018/I trim 2019

- **Oltre 5.000 ricorsi pervenuti nel 2018**  
(-3,9% rispetto al 2017, 5.500)
- **Oltre 7.100 ricorsi decisi nel 2018**, di cui il 58% finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio/pensione (CQS)
- **Oltre 1.400 ricorsi pervenuti nel I trim 2019** (-3% rispetto al I trim 2018)
- **Oltre 1.700 ricorsi decisi nel I trim 2019** (+10% rispetto al I trim 2018)



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# ALCUNE DECISIONI DEL COLLEGIO DI MILANO 2018/2019 SU QUALCHE CASO CONCRETO

- **DECISIONE N. 3947/2019** [Dec-20190207-3947 buoni fruttiferi.pdf](#)
- **DECISIONE N. 1931/2019** [Dec-20190122-1931 mutuo 2.pdf](#)
- **DECISIONE N. 6060/2019** [Dec-20190227-6060.PDF](#)



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# La risposta dell'Arbitro su qualche caso concreto...

Avete richiesto il rimborso di alcuni **buoni fruttiferi** giunti a scadenza e quanto incassato risulta diverso da quanto indicato sul retro dei titoli, con specifico riguardo al rendimento tra il 21° e il 30° anno?



L'Arbitro ha stabilito che:

- il contrasto tra le condizioni, in riferimento al saggio degli interessi, **apposte sul titolo** e quelle stabilite dal d.m. che ne disponeva l'emissione deve essere risolto dando la prevalenza alle prime”



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Estinzione anticipata del mutuo garantito da polizza multi rischi – richiesta di restituzione quota premio non maturata



## Cosa dice l'Arbitro?

Bisogna vedere che tipo di polizza è?

•



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Caratteristiche della polizza multirischi

- essa ha funzione di **copertura** del rischio del credito?
- il relativo indennizzo risulta **parametrato** al debito residuo alla data del sinistro?
- **l'ammontare del credito garantito** corrisponde al credito a titolo di mutuo?
  - la polizza e il prestito hanno pari **durata**?
  - **beneficiario** della polizza è lo stesso intermediario?
  - la facoltà di **recesso** accordata al cliente è esercitabile nei soli primi 30 giorni dalla data di decorrenza del contratto?



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Cosa dice l'Arbitro

Se le risposte sono tutte positive allora l'Arbitro può accertare la sussistenza di uno stretto collegamento **tra il contratto di mutuo e la polizza assicurativa**, accogliendo il ricorso e restituendo la parte di premio non maturata.

In tali ipotesi, infatti l'arbitro può accertare che la prosecuzione del contratto di assicurazione non è in alcun modo riconducibile allo scopo ed alla funzione originari.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



# Bancomat e conto corrente *on line*: gli utilizzi fraudolenti



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Cosa succede se?



- Lasciate la **carta bancomat** con il portafoglio nel cruscotto dell'auto in un parcheggio incustodito.
- Oppure nello spogliatoio mentre vi allenate in palestra.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Bancomat – utilizzi fraudolenti



chi ha ragione?



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Bancomat: utilizzi fraudolenti



## Cosa dice l'Arbitro e il Collegio di Milano?

Spetta all'intermediario **provare la vostra colpa grave** e di aver adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza nell'utilizzo del servizio di pagamento (ad es. **sms-alert**).

Avete torto, cioè il vostro comportamento è «gravemente colpevole» se l'intermediario prova che non avete custodito con **diligenza** la carta e i codici segreti. Quando può succedere, in concreto?

Quando, con la vostra scarsa attenzione, avete favorito in qualche modo il furto o la truffa (ad es. lasciando la borsa visibile, o l'armadietto aperto).

Oppure quando avete risposto alla mail di *phishing*, che, data la sua diffusione, è ormai una pratica nota alla clientela bancaria.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Ma cosa potete fare per evitare di trovarvi in questa situazione?



**Remember!**

- Tenere il PIN e i codici **separati** dalla carta di credito e dal bancomat
- Fare attenzione che non ci sia nessuno vicino quando digitate i codici del bancomat
- Denunciare e bloccare le carte immediatamente non appena vi accorgete del furto
- Non fornire i dati identificativi ***on line***



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Potete anche fare un esposto alla Banca d'Italia

per **segnalare comportamenti irregolari o scorretti** da parte della banche (e intermediari finanziari) ...

**Come, in concreto?**



- Basta **compilare un modulo** che trovi sul sito della Banca d'Italia, in cui sinteticamente rappresentate la questione e fornite tutti i riferimenti disponibili **sul comportamento della vostra banca....**
- **E' semplicissimo!** Non occorre l'assistenza di un legale, basta essere **precisi e chiari** nell'indicazione del motivo della lamentela e nella identificazione dell'intermediario coinvolto ...



Ma... la Banca d'Italia **COSA PUO'** fare secondo voi?



# Ecco le risposte...

- **Trasmette l'esposto alla banca sollecitandola** a rispondervi entro il termine di 30 giorni
- **Approfondisce la questione segnalata** e monitora lo stato delle relazioni con il cliente
- **Trae informazioni utili** per l'esercizio delle proprie funzioni normative e di controllo sulla banca, anche in termini di correttezza e trasparenza dei rapporti con la clientela
- **Trasmette alle Autorità competenti** (Consob, Ivass, Garante privacy...) gli esposti che non rientrano nei propri compiti, dandone notizia all'interessato



# Cosa NON può fare?

- **Intervenire** con una propria decisione nel merito
- **Divulgare gli esiti degli approfondimenti** condotti
- **Rispondere**, di norma, quando l'oggetto è già **all'attenzione del Giudice**
- **Prendere in considerazione** una segnalazione che avete fatto, successiva alla prima, se non intervengono novità sostanziali

Hai un problema  
con una banca  
o con una società  
finanziaria



PUOI RIVOLGERTI  
AL LORO UFFICIO RECLAMI CHE  
TI RISponderà IN 30 GIORNI

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 compilare il modulo che trovi su [arbitrobancariofinanziario.it](http://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 compilare il modulo che trovi su [bancaditalia.it](http://bancaditalia.it)
- La Banca d'Italia trasmette copia dell'esposto alla banca o alla società finanziaria sollecitandole a rispondere tempestivamente al cliente

*Grazie per l'attenzione*

[Dorotea.clementi@bancaditalia.it](mailto:Dorotea.clementi@bancaditalia.it)