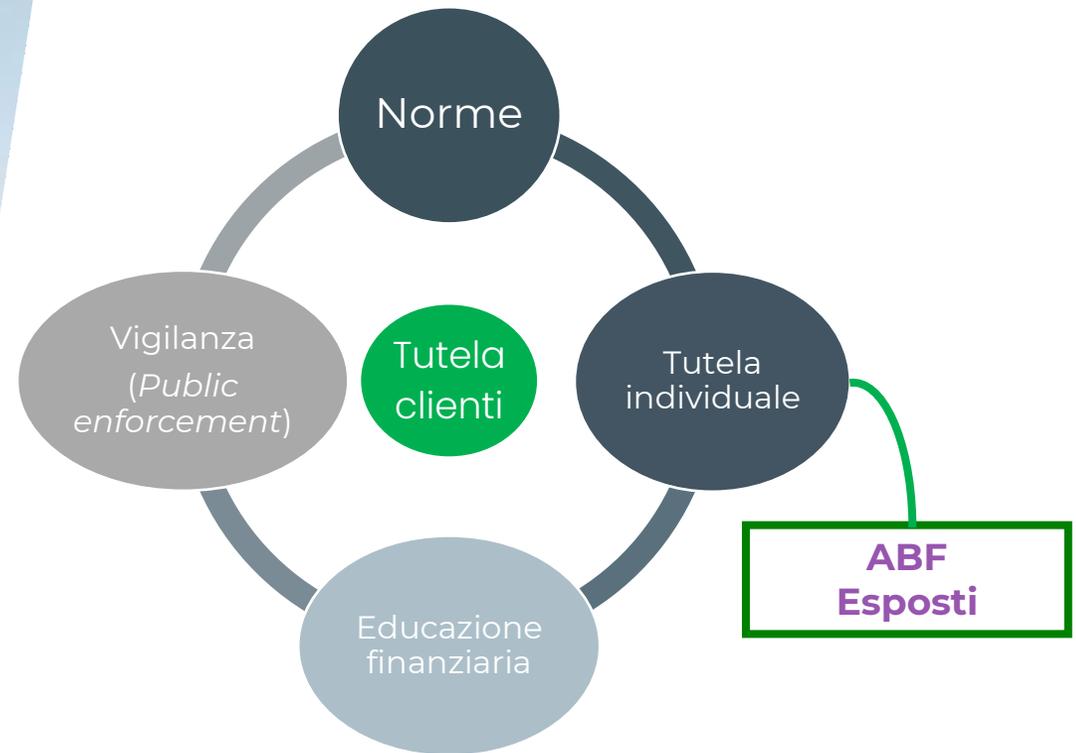




La Banca d'Italia **e la funzione di tutela della clientela e la** **correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**

La tutela della clientela: il ruolo della Banca d'Italia



Il ruolo e la rilevanza degli ADR in ambito

europeo

Oltre la «giustiziabilità dei diritti»

... 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

La spinta della Direttiva 11/2013/EU

- ❑ Oltre 50 partecipanti nella **rete FINNET** (report 2019 in corso di pubblicazione)
- ❑ Seconda **ADR Assembly** (settembre 2021): oltre 300 partecipanti
- ❑ Gli ADR al centro del prossimo **Consumer Summit 2022** in Commissione Europea





Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



**indipendente e
imparziale**

(ruolo di
supporto
organizzativo
della Bdl)

attivabile
autonomamente

documentale

Competenza su
**operazioni e
servizi bancari
e finanziari e di
pagamento**

decisioni **non
vincolanti**

(ma elevato
tasso di
adesione)

L'ABF: alcuni dati

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

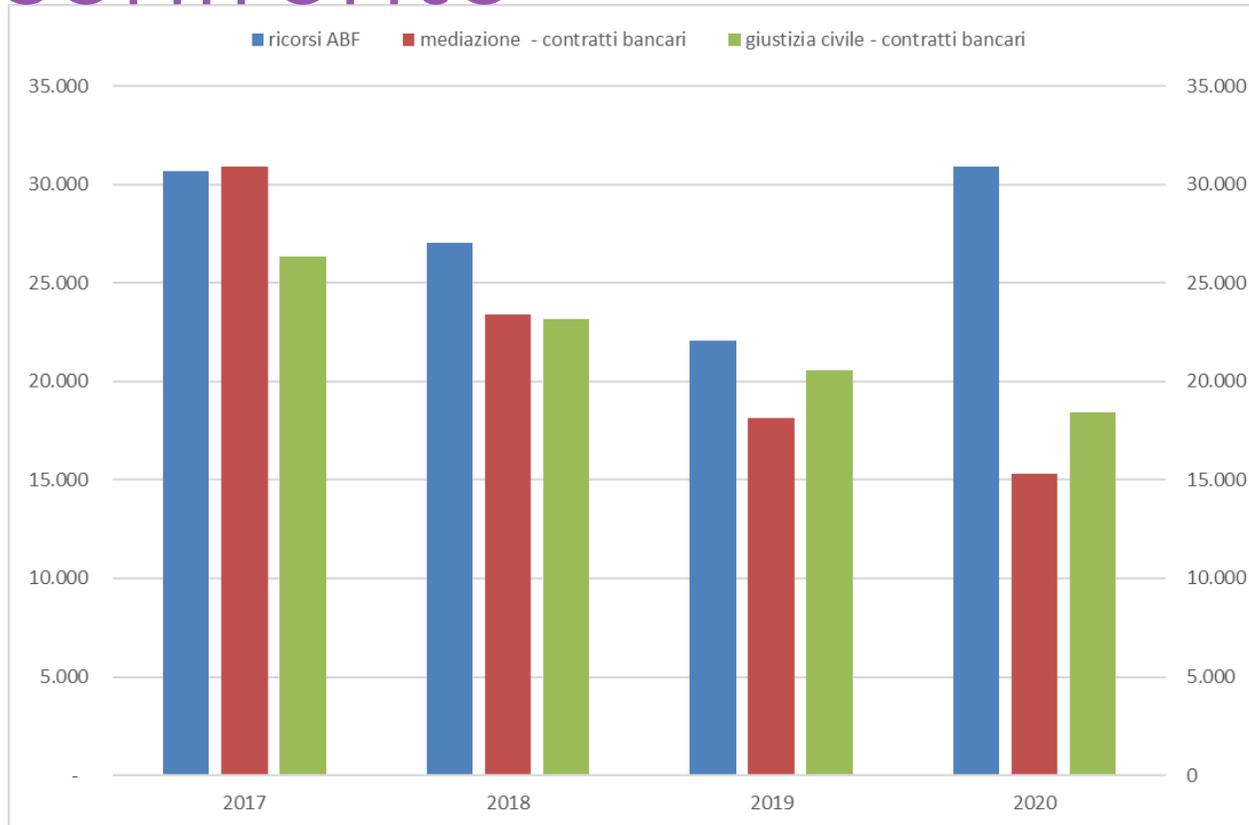
I
Semestre
2021

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

In forte calo
CQS, aumento
servizi di
pagamento

ABF mediazione e ricorso all'AGO a

confronto



❖ **Afflusso ricorsi significativo nel tempo**

Quali punti di forza?

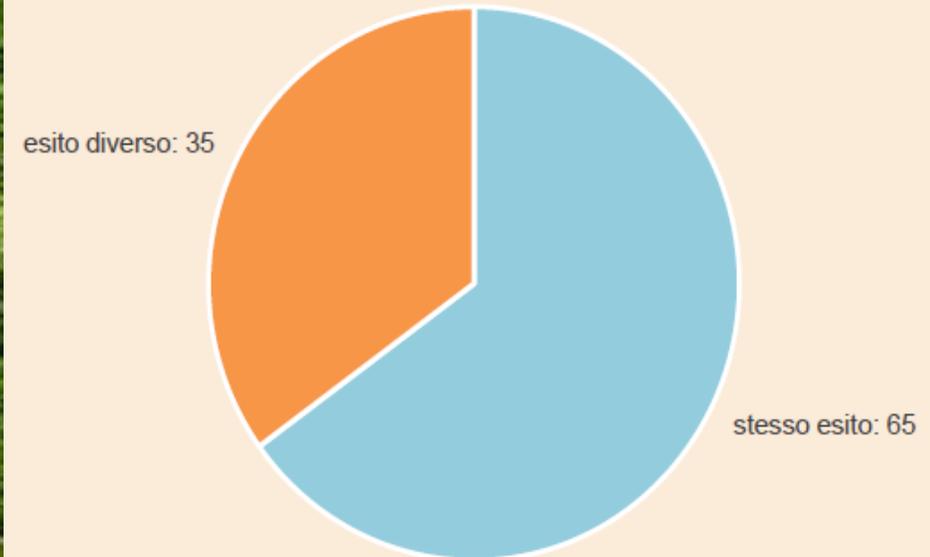
- ❑ **sostanziale **gratuità** (20 euro, restituiti in caso di esito favorevole)**
- ❑ **facilità di **accesso** (Portale ABF)**
- ❑ **contenuta **durata** della procedura**
- ❑ **tendenziale **uniformità** delle decisioni fra Collegi**

ABF e AGO: quale legame?

(a) ricorsi sottoposti al giudice ordinario sul totale
(dal 2018 al 2020)



(b) esito dei ricorsi decisi dal giudice ordinario
(al 31 dicembre 2020)



- La convergenza di posizioni con AGO riduce l'incertezza informativa fra le parti sull'esito del processo e lo disincentiva (Steven Shavell, 1995 e 1997)

Il confronto con altri ADR europei



Quali sfide per il futuro?

- ❑ grande **eterogeneità** tra gli ADR del settore bancario, finanziario e assicurativo (survey UE 2017 e 2019)
- ❑ **funzione** svolta: spesso prima fase conciliativa e solo successivamente decisione
- ❑ rapporti con **autorità di vigilanza**: diffusa rilevanza per gli ADR

- ❑ operatività internazionale degli intermediari;
- ❑ ingresso di nuovi operatori sul mercato;
- ❑ incremento dei **ricorsi transfrontalieri** a livello europeo (rilevazione Fin-net)
- ❑ l'innovazione tecnologica finanziaria (Fintech, smart contracts, ecc.) e una nuova semantica nei giudizi: approccio

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie

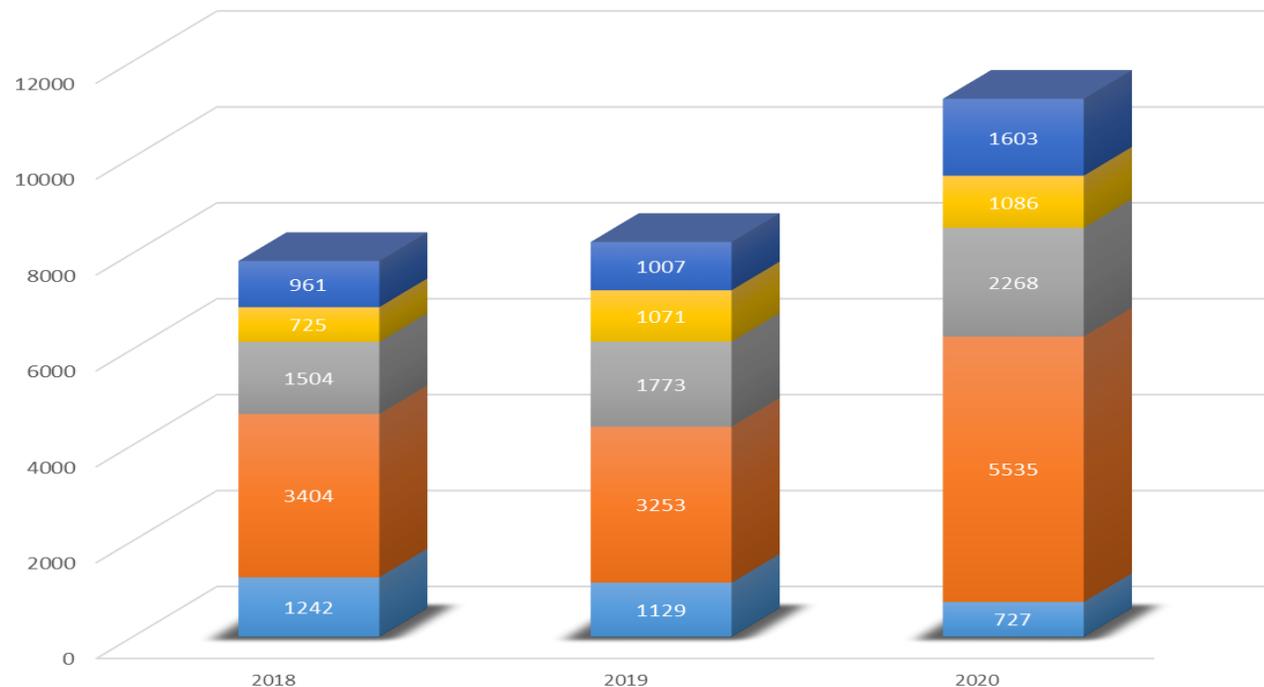


Gli Esposti

- ❑ segnalazioni di comportamenti irregolari o scorretti da parte di intermediari bancari e finanziari
- ❑ attivabile dal cliente senza assistenza legale e online
- ❑ la Banca d'Italia favorisce l'interlocuzione fra intermediari e clienti ma **NON** decide nel merito della questione (come fa invece l'ABF)
- ❑ informazioni utili per l'azione di controllo sull'intermediario e iniziative di educazione finanziaria (NO procedimento amministrativo ai sensi della legge n. 241/90)

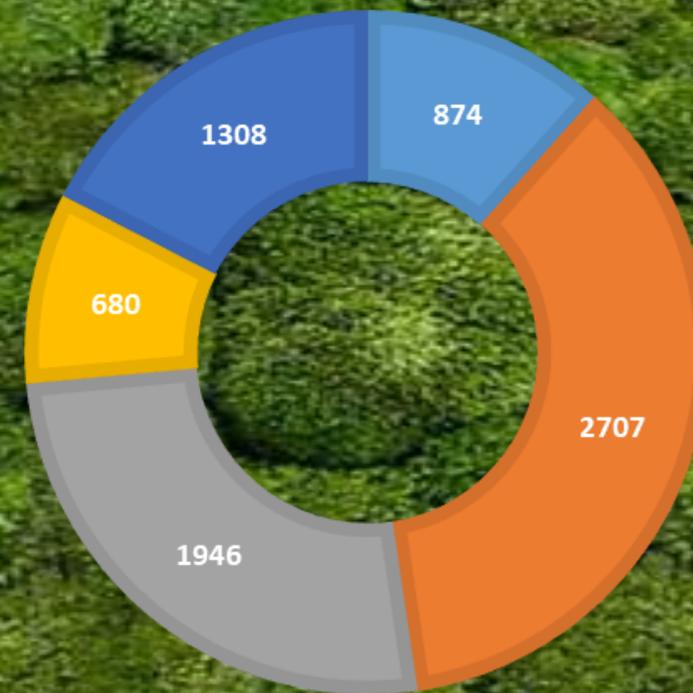


Gli esposti privatistici



■ Altro ■ Finanziamento ■ Raccolta ■ Strumenti e servizi di investimento ■ Strumenti e servizi di pagamento

L'importanza delle relazioni
con **Associazioni Consumatori**



gennaio-settembre 2021

Gli esposti privatistici: alcuni sistemi a confronto



Uno sguardo su Banco de Portugal, Banco de España, Bafin, CFPB, FMA, AFM...



**portali/moduli online
per esposti ed helpline**



**Flussi
informativi per
attività di
vigilanza**



**Collegamenti con attività
di educazione finanziaria**



Informativa al pubblico



Rapporti con associazioni dei consumatori



Scenari evolutivi della tutela individuale dal confronto internazionale ...

- ❖ **Helpdesk per assistenza clienti**
- ❖ **Canali di accesso/piattaforme on line interoperanti**
per l'accesso alla tutela
- ❖ Utilizzo delle **nuove tecnologie** (Intelligenza
Artificiale e Machine learning tools)

Grazie per l'attenzione!