



L'Arbitro Bancario Finanziario

Torino, 21 ottobre 2022



Marilena Merlino
Segreteria Tecnica ABF Torino

AGENDA

1. L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): caratteristiche e funzionamento
2. I numeri del sistema ABF: domanda e offerta
3. L'ABF alla «prova del futuro»

L'ABF è un sistema alternativo alla Giustizia ordinaria

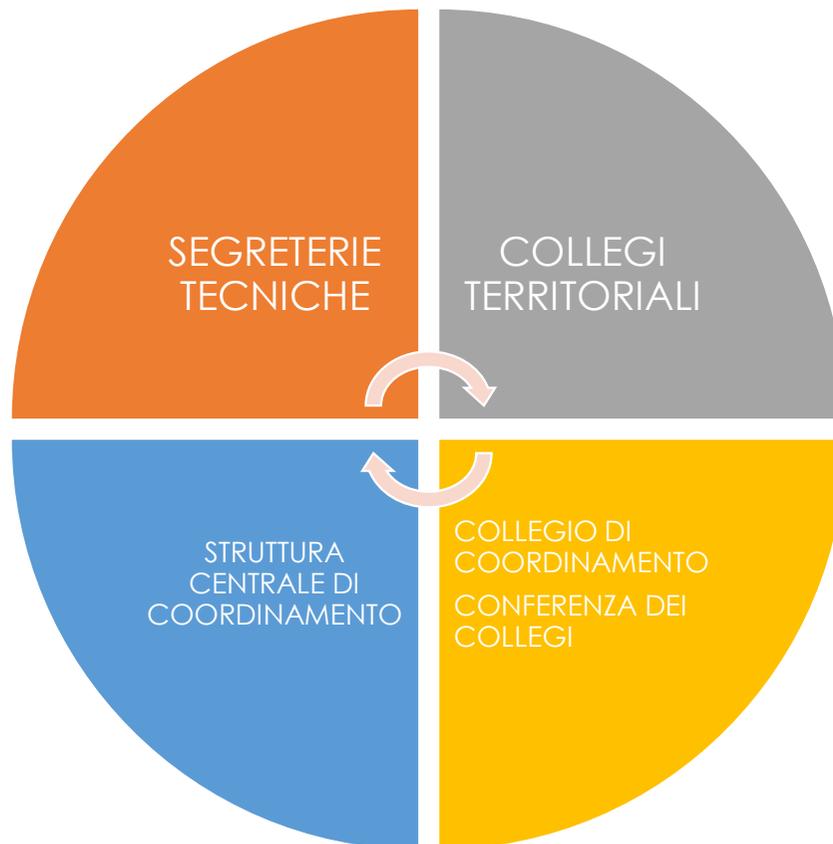
- controversie su operazioni e servizi bancari e finanziari e strumenti di pagamento
- attivabile solo su iniziativa del cliente
- accessibile autonomamente on line
- sostanzialmente gratuito
- soddisfa la condizione di procedibilità
- decisioni non vincolanti



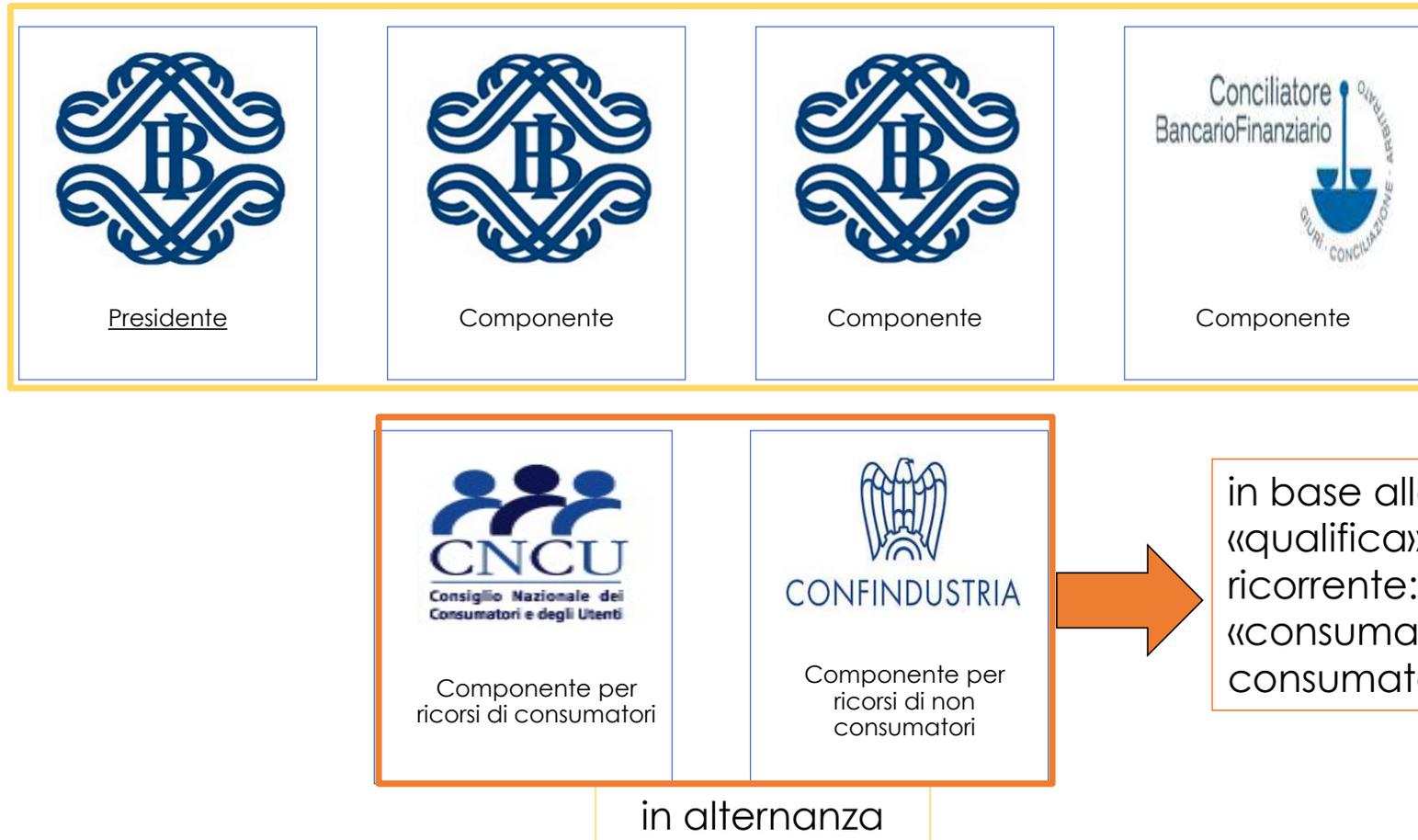
E' indipendente ed autonomo
dalla Banca d'Italia

Il sistema ABF

- ✓ 7 Collegi (componenti **esterni e indipendenti**)
- ✓ 7 Segreterie Tecniche (Banca d'Italia)



Il sistema ABF: chi decide (5 componenti)



Principali riferimenti normativi

2005

- Legge 262/2005: introduzione dell'art. 128-bis nel TUB

2008

- Delibera CICR del 29/07/2008

2009

- Disposizioni Bdl del 18/06/2009 sul funzionamento dell'ABF
- **15/10/2009: costituzione dell'ABF (tre Collegi)**

2015

- D.lgs. 130/2015 attua la **direttiva UE/2013/11** in materia di ADR
- La Banca d'Italia diventa **Autorità Nazionale Competente** per la sorveglianza sul funzionamento del sistema ABF ai sensi del nuovo art. 141-octies, lett. e), del codice del consumo

2016

- Costituzione di **quattro nuovi Collegi** ABF
- Aggiornam. Disposizioni Bdl

2020

- Aggiornamento delibera CICR (Decreto MEF 10/07/2020)
- Aggiornamento disposizioni Bdl sul funzionamento dell'ABF

Completano il quadro normativo:

- ✓ **Regolamento** per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF
- ✓ **Codice deontologico**



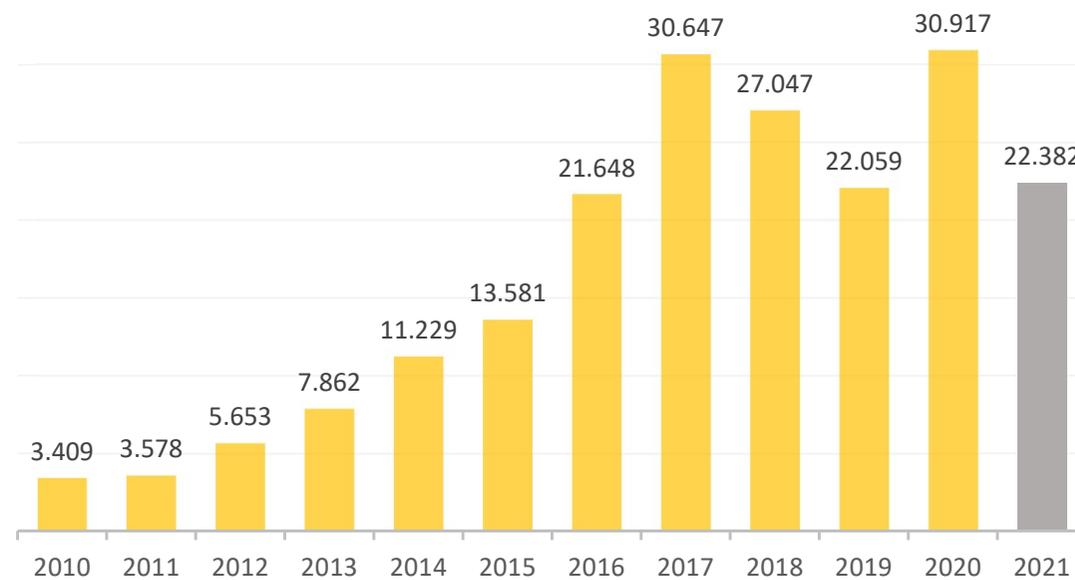
LA DOMANDA

OLTRE

200.000

RICORSI RICEVUTI

NEL 2021: 61% TRAMITE PROCURATORE



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



L'OFFERTA

OLTRE

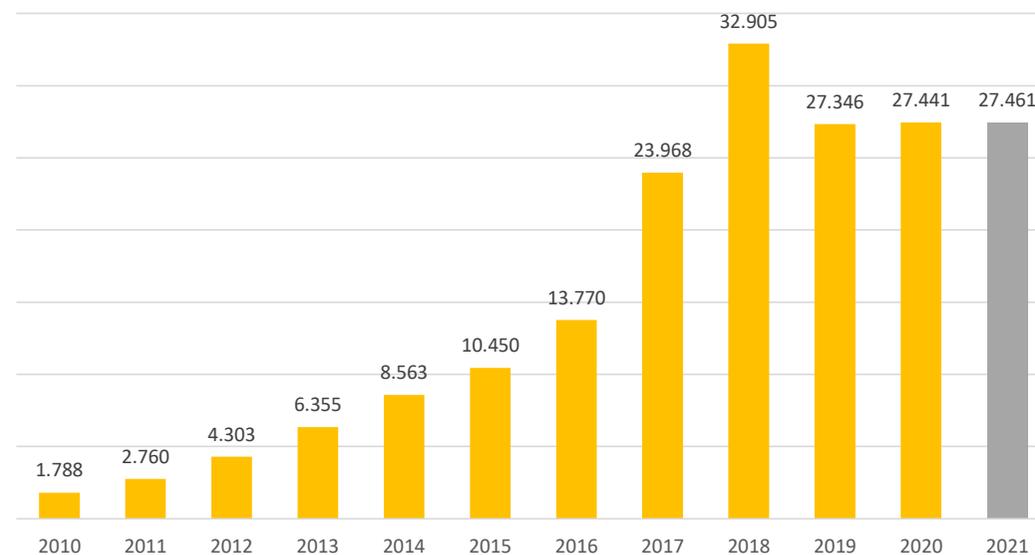
187.000

RICORSI DECISI

NEL 2021: 48% ACCOLTI; 17% CESSATI
PER ACCORDO TRA LE PARTI



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

RICORSI ACCOLTI: IMPORTI RICONOSCIUTI



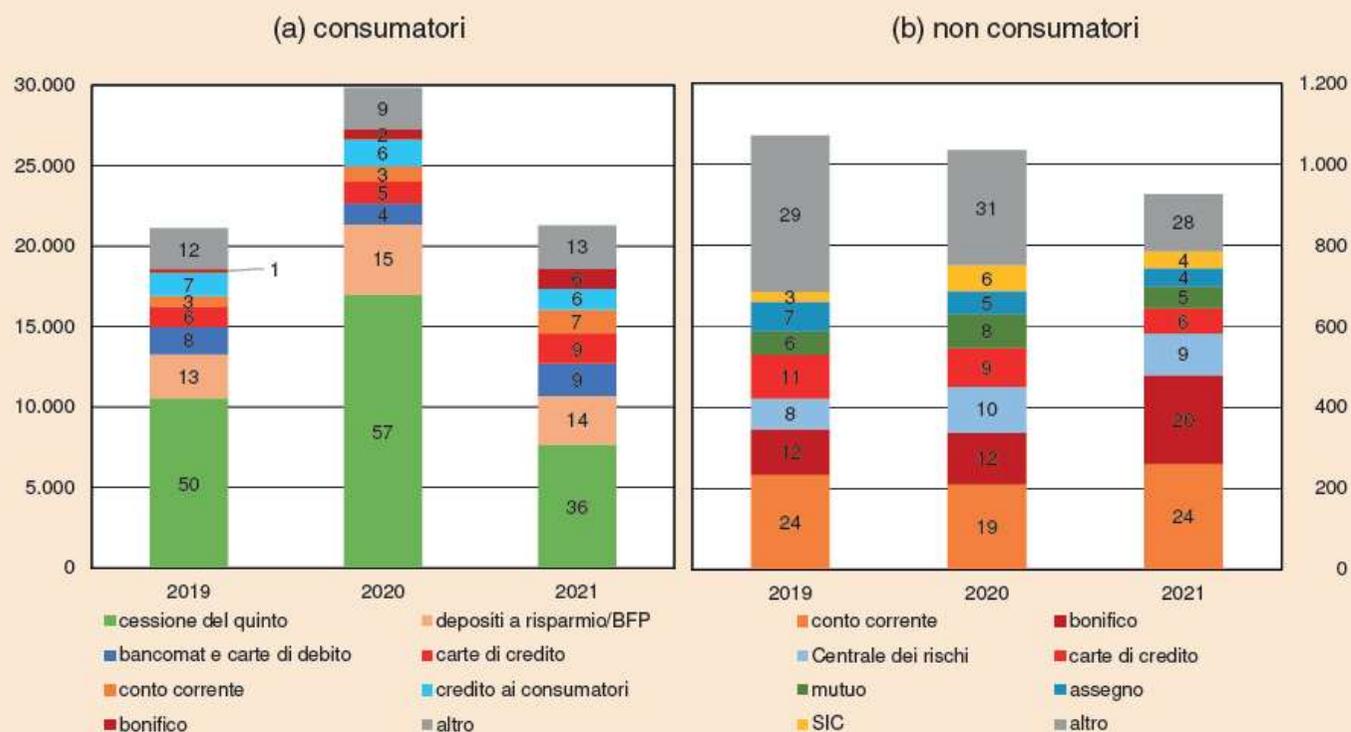
Dal 2017 al 2021 sono stati complessivamente riconosciuti **128 mln di euro** alla clientela

Al netto delle controversie in materia di BFP e CQS, nel 2021 **tasso di adempimento del 96%**

Importo medio nel 2021:
2.200 euro

COMPOSIZIONE DEL CONTENZIOSO

Ricorsi per oggetto della controversia
(unità e valori percentuali)



95% dei ricorsi da
consumatori

Consumatori:

36% CQS;
24% Strumenti di pagamento (bonifici, carte di credito e di debito)

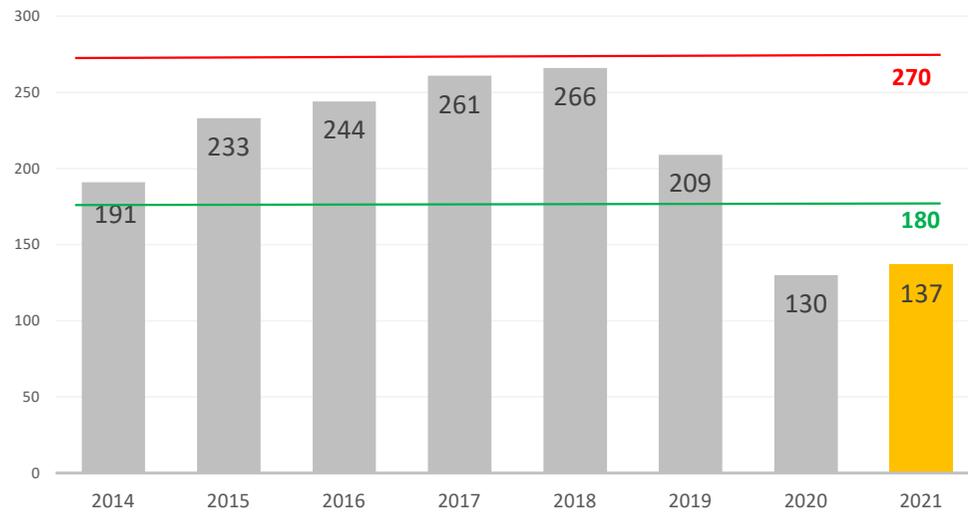
Non consumatori:

composizione più variegata (conti correnti 24%, bonifici 20%)

Dati del 2021



LA DURATA DELLA PROCEDURA



La durata massima prevista è di 180 giorni



270 in caso di complessità del contenzioso

Indagine *Customer satisfaction*



ACCESSIBILITA'

- ◆◆◆
- 80% presentare ricorso è facile;
 - 53% non necessaria assistenza professionale



COMPENSIBILITA' DELLA DECISIONE

- ◆◆◆
- 87% ritiene la decisione chiara;
 - 67% ha compreso il ragionamento giuridico

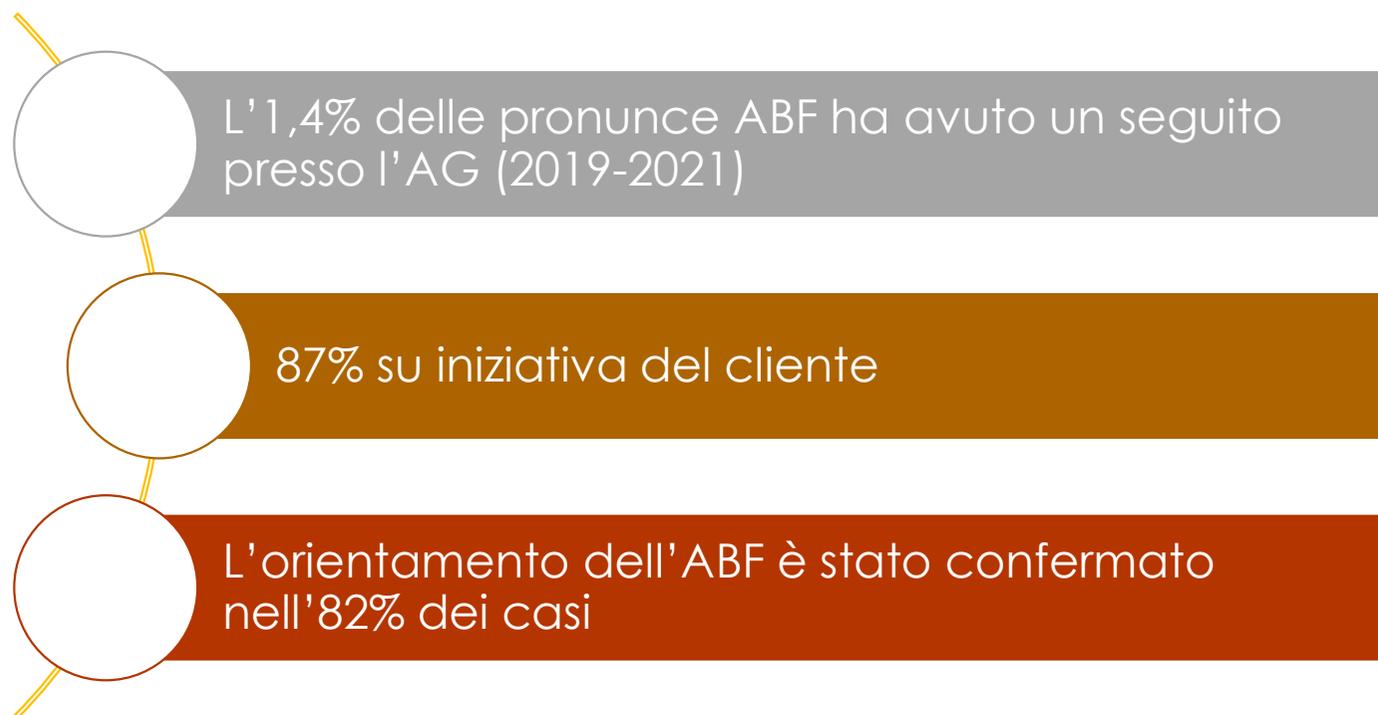


I TEMPI

◆◆◆

61% considera adeguata la durata

Indagine su intermediari: quali ricorsi proseguono dinanzi l'AGO?





Iniziative in corso

- Rafforzare il **confronto con la Magistratura**
- **Collaborazione con IVASS e CONSOB** (come previsto dal protocollo d'intesa ABF-ACF)
- **Accrescere la conoscenza** del sistema ABF
- **Semplificazione** del linguaggio
- Accrescere l'**efficienza del procedimento**:
 - ✓ nuovi **poteri presidenziali**
 - ✓ avvio di progetto per l'applicazione di tecniche di **intelligenza artificiale**



OBIETTIVI



UNIFORMITA'
DEGLI
ORIENTAMENTI



CONOSCIBILITA'
DELLE DECISIONI



EFFETTO
CONFORMATIVO





Grazie per l'attenzione

