



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA



Dipartimento di Economia
Marco Biagi

**Le regole di protezione della clientela:
il ruolo delle funzioni aziendali e degli organismi di risoluzione
stragiudiziale delle controversie
Simonetta Cotterli**

**Università di Modena e Reggio Emilia
CEFIN - Centro Studi Banca e Finanza**

La funzione dell'Arbitro Bancario e Finanziario

- ABF e regole «anticrisi»
- La funzione degli ADR
- L'ABF come «strumento alternativo» alla giustizia ordinario
- L'ABF come Organo di mediazione
- L'ABF come «strumento» della vigilanza
- L'ABF come strumento di «orientamento» del sistema

Le funzioni «tradizionali» degli ADR

- Funzioni degli ADR nella direttiva 2013/11/UE:
 - ✓ Garantire un livello elevato di protezione dei consumatori
 - ✓ Rafforzare la fiducia nel mercato
- Funzioni tradizionalmente assegnate agli ADR (Commissione Alpa):
 - ✓ Deflazione della domanda indirizzata alla GO, «filtrando» i procedimenti prima che siano ad essa indirizzati
 - ✓ Rafforzamento del diritto all'accesso alla giustizia:
 - ✓ possibilità di far valere i propri diritti nel momento in cui si ritiene siano violati in modo **semplice, accessibile, a basso costo** e in **tempi brevi**

L'ABF come strumento «alternativo» alla giustizia ordinaria

- Nel 2017 i ricorsi sono stati **in tutto** poco più di **30.600**, con una crescita del 42% rispetto al 2016 (anche se i primi dati relativi al 2018 non sembrano indicare un'ulteriore crescita rispetto al 2017).
- Solo **1000** in tutto i ricorsi ricevuti da **non consumatori**.
- Media delle restituzioni: **1.700 euro** (5.600 per i non consumatori)
- Conclusioni
 - ✓ Non costituisce un sistema «alternativo» a quello della GO
 - ✓ Ha inciso in misura sostanziale sul diritto all'accesso alla giustizia

L'ABF come organo di «mediazione»

1. Il ricorso all'ABF costituisce condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5 l. 28/2010.
2. Introduzione di una fase «**conciliativa**» nel procedimento ABF (disposizioni in consultazione).
 - Nel caso di **orientamenti consolidati**, il Presidente del Collegio potrà sia adottare un provvedimento monocratico, se la domanda principale avanzata dal ricorrente sia meritevole di integrale accoglimento, sia suggerire alle parti di valutare la possibilità di accordarsi nelle controversie in cui la domanda principale del ricorrente sia suscettibile di parziale accoglimento.
 - **Vantaggi:**
 - **Tempestività di risposta per il cliente**
 - **Riduzione delle spese per l'intermediario**

Il valore degli «orientamenti consolidati»

1. Rafforzamento del ruolo del Collegio di Coordinamento

- Adito dai Collegi territoriali in due casi
 - ✓ La questione da esaminare è ritenuta, per la sua rilevanza o per la sua delicatezza o per qualunque altra ragione di particolare importanza
 - ✓ La questione ha dato o potrebbe dare luogo a orientamenti non uniformi tra i singoli Collegi.
- Il Collegio di Coordinamento individua i principi di diritto, applicabili in primo luogo al caso concreto sottoposto al suo esame, ma anche in generale dai Collegi chiamati a pronunciarsi su questioni simili, garantendo in tal modo l'uniforme interpretazione della legge.
- Ai Collegi è poi consentito discostarsi da quanto stabilito dal Collegio di coordinamento solo nel caso in cui ritengano che le specificità **del caso concreto** rendono **necessaria** una soluzione diversa, precisando nella motivazione della decisione le ragioni.

2. Istituzione della Conferenza dei Collegi

- Luogo per l'approfondimento di tematiche, sostanziali e procedurali, di particolare attualità, novità, interesse, così da accrescere la cultura comune e con essa la condivisione degli orientamenti.

L'ABF come strumento di «orientamento» per l'intermediario

- Nella gestione dei reclami deve essere assicurato che il soggetto cui essa è affidata (disposizioni della Banca d'Italia):
 - ✓ “si mantenga costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente ”
 - ✓ “valuti i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai Collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi”.
- Si richiede all'intermediario di introdurre nel suo sistema di valutazione del diritto e dei propri comportamenti le indicazioni che giungono dalle decisioni dell'Arbitro, che svolge così una funzione di *moral suasion* (Carleo, 2017) e di orientamento (Draghi, 2010)

L'ABF come «strumento» di vigilanza

- Il ruolo **strumentale** dell'Arbitro all'attività di vigilanza della Banca d'Italia(Auletta, 2013)
- Il contenzioso davanti all'ABF come **fonte di informazione privilegiata** per la Banca d'Italia (Zoppini, 2012)
- L'**obbligo** per la Banca d'Italia di utilizzare le informazioni (Carleo, 2017; Sirena, 2018)
 - Applicazioni di sanzioni per violazione del titolo VI tub
- Il ruolo **attivo dei consumatori**, che diventano «terzi» attori e «coregolatori» (Hodges, 2016, Sirena, 2018)

Le decisioni dell'ABF come «nudge»

- La funzione «quasi regolatoria» dell'ABF (Sirena, 2018).
- Il ruolo di “spinta gentile» e di «accompagnamento» nei confronti degli intermediari
- L'ABF e la «*product governance*» nelle nuove disposizioni della Banca d'Italia (disp. trasp. dicembre 2018):
 - ✓ Le procedure interne in materia devono essere “periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei **reclami pervenuti**”,
 - ✓ I reclami devono essere valutati “**anche alla luce degli orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario**”.