COVER STORY

RISPARMIO TRADITO

# La Vigilanza guarda i ricorsi all'Abf

Bankitalia attiva i controlli sugli istituti a partire anche dalle azioni dei clienti

**Antonio Criscione**

Dal risparmio tradito al risparmio salvato: c'è un ampia gamma di strumenti che possono essere attivati dai cittadini. Un passo importante in questo senso è la saldatura che è avvenuta all'interno della Banca d'Italia del rapporto tra ricorsi dei cittadini all'Arbitro bancario e finanziario a l'attività di vigilanza dell'istituto centrale. Nella presentazione della relazione annuale per il 2012 (si veda Il Sole 24 Ore di sabato 20 luglio scorso) a questa correlazione è stata data particolare evidenza. In pratica, ogni volta che Bankitalia esercita l'attività di vigilanza sulle banche tiene conto anche dei ricorsi che i cittadini hanno fatto all'Arbitro per quell'istituto in particolare. Soprattutto per quanto riguarda il caso dei reclami interni delle banche, per vedere se hanno corretto le loro prassi interne rispetto alle richieste presentate dai clienti.

nanziari sono tenuti infatti a fare in modo che i propri uffici reclami conoscano gli orientamenti dell'Abf, mantenendosi costantemente aggiornati, per poter valutare se i reclami presentati dalla clientela sono già stati risolti dall'Arbitro e tenere conto degli orientamenti di quest'ultimo. I cittadini sono quindi i migliori alleati della vigilanza nel tentativo di imporre al sistema le caratteristiche di correttezza dei comportamenti e trasparenza che sono un presidio per la salvaguardia del risparmio.

Un elemento di trasparenza segnalato da Bankitalia riguarda le statistiche relative alla cessata materia del contendere. In genere questo indica che quando il cliente della banca si è rivolto all'Arbitro, l'istituto che aveva risposto picche al reclamo rivoltogli dal privato, quando vede che quest'ultimo si è attivato ed è andato oltre, viene a più miti consigli e trova una soluzione più soddisfacente per chiudere la vicenda.

È però un comportamento che la Banca d'Italia non ritiene molto corretto, perché chi invece avesse tenuto per buono il "no" dell'ufficio reclami del suo istituto di riferimento, senza fare passi ulteriori, non avrebbe visto soddisfatta una ri-

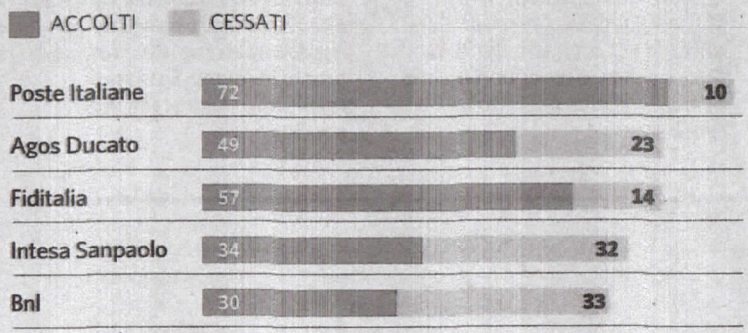
statistiche pubblicate dalla relazione indicano che è il caso davanti a un "no" della banca, di attivarsi per difendere i propri diritti.

I ricorsi all'Abf ovviamente non sono lo strumento che può difendere il cittadino rispetto alle grandi truffe o alle ipotesi che vedono cospirare faccendieri e truffatori. Però l'Abf rappresenta un elemento importante di ammodernamento del sistema, del quale i cittadini mostrano di fidarsi, non solo con più di 5mila ricorsi in un anno, ma anche con circa 14mila accessi al giorno al sito. Un dato che mostra come sia forte il bisogno di trasparenza e di tutela da parte dei risparmiatori. Ricordiamo però che la possibilità di rivolgersi all'Arbitro bancario finanziario ha un limite di importo (100mila euro) quando il cittadino richieda la restituzione di una somma a qualsiasi titolo e di materia. L'Abf infatti si occupa di controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, ma non quelle relative «alle attività di investimento e alle altre fattispecie regolate dal Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria». In questo caso infatti i cittadini hanno a disposizioni altre possibilità di mediazione e segnalazione (si veda l'altro articolo in pagina).

## Un anno di reclami

**QUANDO VINCE IL CLIENTE**

Incidenza ricorsi accolti e cessati per intermediario (estratto). Valori %




**LE CONTROVERSIE**

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario, *unità e valori percentuali*

| | UNITÀ 2011 | UNITÀ 2012 | VAR. % |
|---|---|---|---|
| **Banche** | 2.408 | 3.095 | +29 |
| *di cui: Banche Spa* | *1.966* | *2.318* | *+18* |
| *Banche popolari* | *162* | *357* | *+120* |
| *Banche estere* | *195* | *319* | *+64* |
| *Banche di credito cooperativo* | *85* | *101* | *+19* |
| **Poste Italiane** | 481 | 1.600 | +233 |
| **Finanziarie ex articolo 107** | 581 | 747 | +29 |
| **Finanziarie ex articolo 106** | 57 | 54 | –5 |
| **Istituti di pagamento** | 5 | 67 | +1.240 |
| **Imel** | 1 | 6 | +500 |
| **Confidi** | 6 | 5 | –17 |
| **Soggetti non tenuti ad aderire** | 39 | 79 | +103 |
| **Totale** | **3.578** | **5.653** | **+58** |

fonte: Banca d'Italia, relazione sull'attività 2012 dell'Arbitro Bancario Finanziario

Sole Plus 30.5.2015

# Fondi pensione e assicurazioni, Italia battuta dalla Germania

## Nella "foto" di Bankitalia, tedeschi e francesi pensano di più al futuro e ai rischi

**Vitaliano D'Angerio**

■ Futuro e rischi annessi. Gli italiani sono battuti da tedeschi e francesi nella propensione a sottoscrivere polizze e fondi pensione. È quanto emerge dalla recente relazione di Bankitalia.

Nello specifico l'istituto centrale ha analizzato e quantificato riserve tecniche assicurative, fondi pensione e fondi di quiescenza; e poi ne ha calcolato la percentuale sul complesso delle attività finanziarie delle famiglie italiane, effettuando il confronto con altri Stati. Ebbene sui quasi 4 mila miliardi di attività finanziarie, gli italiani ritagliano una fetta del 20,4% per fondi pensione e assicurazioni contro il 36,2% dei francesi e il 36,8% dei tedeschi. Gli spagnoli invece sono a quota 16,2 per cento. La media dell'area euro è del 32,6 per cento. Da segnalare però che, benché minimo, vi è stato in Italia un incremento della percentuale di attività finanziarie destinate a polizze e fondi pensione: nel 2013, infatti, la quota era del 19,2 per cento.

C'è però chi fa notare che la vera scommessa degli italiani sul futuro è l'abitazione più che l'investimento in prodotti previdenziali o assicurativi. È la casa l'asset su cui punta la famiglia media, tanto che le banche stanno offrendo agli anziani prodotti come il prestito vitalizio ipotecario per trasformare il mattone in flussi di finanziamento. Resta comunque il "macigno" del nuovo sistema pensionistico: il contributivo (vado in pensione con quanto ho versato) e l'allungamento delle aspettative di vita, obbligano a privilegiare una "gamba previdenziale" in aggiunta al pilastro Inps o a quello delle casse previdenziali (per i professionisti). In caso contrario, la forbice fra stipendio e pensione sarà ancora più ampia.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

# La liquidità resta alta anche se rende pochissimo

## L'abitudine di lasciare tanto sui c/c è culturale, l'interesse è sempre meno

■ Un segnale di distensione e di minor paura di improvvisi eventi negativi è la liquidità detenuta "a vista" presso gli intermediari. Nel gergo bancario si intendono banconote, monete e depositi liberi di conto corrente che possono essere ritirati in qualsiasi momento, quindi senza vincoli di durata.

Da questo punto di vista la svolta non c'è ancora: la liquidità resta alta (vedi tabella centrale) e tende a crescere. Sta calando l'utilizzo di pronti contro termine (Pct), bond bancari e conti deposito.

Stiamo parlando di 1.700 miliardi. «Non si è ancora osservata una riduzione della quota di ricchezza detenuta in attività liquide a scopi precauzionali (circolante e depositi)». Nel percepito nazionale il denaro in conto corrente è vissuto come un investimento, di cui si vuole sapere l'interesse. Magari senza neppure cercare il vero rendimento netto perchè non si prendono in considerazione le spese.

Per ragioni culturali la liquidità resta entremamente alta, indipendentemente dalle necessità di possibile impiego immediato. È un fenomeno comune ad altri paesi europei, un'abitudine che rischia di costare molto con i tassi ai minimi.

Secondo i dati dell'Associazione bancaria italiana (Abi), ad aprile, il tasso medio sul totale della raccolta bancaria da clientela (somma di depositi, obbligazioni e pronti contro termine in euro a famiglie e società non finanziarie) era dell'1,36% (1,37% a marzo 2015). Sui depositi (conti correnti, depositi a risparmio e certificati di deposito) era sceso allo 0,63% (0,65%). Interessi che non sono netti, perchè bisogna considerare le spese di tenuta del conto che, proporzionalmente, incidono di più.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

# Crescono le liti davanti all'Abf e gli esposti a via Nazionale

## Allarme dagli indicatori della soddisfazione dei risparmiatori

■ Risparmiatori più attenti ai propri diritti o aumento del livello di allarme nei rapporti tra questi e le banche? La relazione sulla gestione per il 2014 della banca d'Italia mostra una (ulteriore) crescita dei ricorsi all'arbitro bancario finanziario (Abf) e gli esposti alla Banca d'Italia. Davanti all'Abf nel 2014 sono arrivati 11.237 ricorsi: il 43% in più rispetto all'anno precedente. E ancora quest'anno come l'anno scorso la parte del leone l'hanno fatta le vicende sulla cessione del quinto dello stipendio o della pensione). Ma in percentuale ancora maggiore: un caso su tre di ricorsi all'Abf riguardava questo tema, con particolare riferimento ai casi si estinzione anticipata (temi ampiamente trattati da Plus24 l'anno scorso). Una situazione confermata anche dal fatto che nel 23% dei casi i ricorsi riguardavano intermediari finanziari degli elenchi speciali, che su questi temi hanno creato più problemi ai clienti. Il 52% dei ricorsi era contro banche e il 22 contro Poste italiane. Nel 67% dei casi decisi (8.500 lo scorso anno) i risparmiatori hanno avuto del tutto o in parte ragione, anche se si sono allungati i tempi delle decisioni. Il dato emerge dalla relazione sulla gestione di Bankitalia presentata nei giorni scorsi, dal quale emerge che ancora più numerosi dei ricorsi all'Abf sono stati gli esposti arrivati direttamente a Via Nazionale: 13.845 nel 2014, ovvero 2.200 in più rispetto all'anno precedente, con un forte incremento delle contestazioni delle indebite iscrizioni alle centrali rischi, ma restano sempre molti quelli in materia di usura. Esposti e ricorsi all'Abf (ache se questi ultimi molto influenzati dalla vicenda cessione del quinto) sono un termometro del rapporto banche-clienti. La cartella clinica di Bankitalia indica una temperatura in aumento. — **An.Cr.**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

# L'Abf raggiunge un altro record

Più che raddoppiati in quattro anni i ricorsi all'Arbitro bancario: i clienti del credito vincono in 7 casi su 10

**Antonio Criscione**

Non conosce sosta la popolarità dell'Arbitro bancario finanziario presso il pubblico dei risparmiatori. Nel 2013 infatti l'Abf ha «ricevuto 7.862 ricorsi, il 39 per cento in più rispetto all'anno precedente». Con il 70% di decisioni favorevoli ai clienti delle banche. A segnalarlo è la relazione sulla gestione per l'anno scorso della Banca d'Italia, resa nota in occasione delle Considerazioni finali del governatore Ignazio Visco, la settimana scorsa a Roma.

Dal 2010 il numero dei ricorsi è andato continuamente crescendo (come si vede dal grafico in pagina) e rispetto a quell'anno i numeri del 2013 sono ben oltre il doppio. Già il 2012 era stato un anno notevole per quanto riguarda l'incremento del ricorso all'Abf. Il trend quindi si è confermato quest'anno.

Nella relazione di Bankitalia emergono anche altri elementi interessanti per capire il "fenomeno" Arbitro. Se *boom* c'è stato per i ricorsi arrivati, infatti, la stessa cosa si può dire anche per i casi decisi. L'anno scorso sono «giunti a decisione più di 6.300 ricorsi, circa 2.000 in più rispetto a quelli del 2012». Inoltre un miglioramento c'è stato anche per quanto riguarda i tempi per arrivare a decisione. Spiega infatti Bankitalia che «nonostante il forte incremento del numero dei ricorsi, i tempi medi delle procedure hanno registrato una leggera riduzione (215 giorni), pur rimanendo superiori ai termini previsti dalle disposizioni». Un aiuto da questo punto di vista è arrivato da una nuova versione della procedura informatica che «ha contribuito a innalzare l'efficienza nella lavorazione dei ricorsi».

Dalla relazione emerge anche un profilo dei soggetti che si rivolgono all'Abf. Innanzitutto emerge che le banche sono al centro delle contestazioni, visto che le "lamentele" che le riguardavano rappresentano il 52 per cento dei ricorsi. Questi ultimi sono presentati in modo prevalente da consumatori, visto che sono essi a rivolgersi all'Abf nell'87% dei casi. La quota restante è costituita dai ricorsi riconducibili a imprese e professionisti.

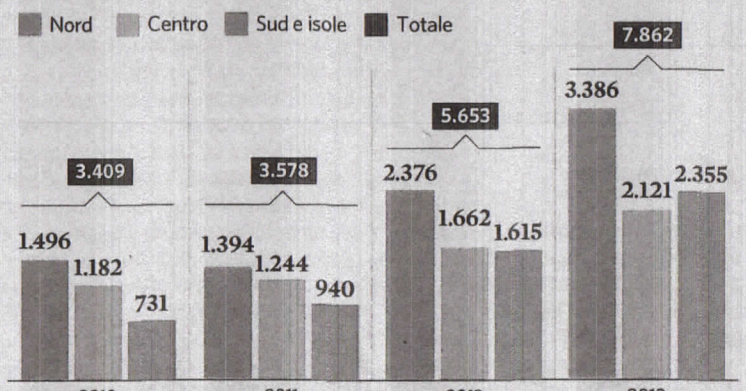
Poi come già detto, coloro che si rivolgono all'Abf (che appunto sono clienti degli intermediari finanziari che già hanno presentato un reclamo alla banca senza averne risposta o avendone avuta una insoddisfacente), vedono riconosciute le loro ragioni nel 70 per cento dei casi. Occorre dire che vengono contati in questi dati anche quelli in cui la tesi del cliente abbia avuto anche solo un accoglimento parziale oppure in cui sia stata dichiarata cessata la materia del contedere, perché nel corso della procedura il ricorrente ha visto le proprie ragioni accolte dalla banca.

La relazione rileva inoltre che l'anno scorso ha funzionato a regime il collegio di coordinamento dell'Abf. In questa sede sono stati affrontati alcuni casi che Plus24 ha seguito con particolare attenzione nel corso di questo ultimo periodo. In particolare la relazione indica che «tra le principali questioni affrontate rilevano: l'usura sopravvenuta; gli obblighi di custodia delle carte di pagamento e dei relativi codici di utilizzo; le condizioni applicabili ai buoni postali fruttiferi; le regole di competenza dell'Arbitro». Come argomenti più frequenti di ricorso vengono poi indicati l'utilizzo di carte di credito e carte di pagamento e i finanziamenti dietro cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## L'andamento negli anni

I ricorsi presentati all'Abf dal 2010 al 2013




FONTE: Banca d'Italia

## SCOPO E SUCCESSO DELL'ARBITRO BANCARIO

**La mission**
La presentazione di Banca d'Italia sottolinea che l'Arbitro bancario finanziario offre un'alternativa semplice ed economica alla giustizia ordinaria per risolvere le controversie fra intermediari e clienti.

**Il bilancio**
Nel 2013 l'Abf ha ricevuto ha ricevuto 7.862 ricorsi. Sono stati invece risolti 6.300 casi, circa 2mila in più rispetto all'anno precedente. Il tempo medio per arrivare alla decisione è di 215 giorni.

SCONFINAMENTI SUL CONTO

# Abf frena le banche sulla Civ

Per l'Arbitro la commissione di istruttoria veloce non può trasformarsi in una penale fissa

**Antonio Criscione**

Se a Berlino il mugnaio cercava un giudice, in Italia i risparmiatori hanno trovato almeno un arbitro. Su molti temi le pronunce dell'Abf (l'arbitro bancario finanziario) stanno tessendo una tela di protezione contro abusi rispetto alla posizione del cittadino. Tra questi sta infatti registrando una crescente attenzione la questione della commissione di istruttoria veloce (Civ). E in particolare il collegio di Roma dell'arbitro ci va giù duro e spiega che non si può fare uso «surrettiziamente di strumenti (quali la Civ), per incrementare il costo effettivo del credito, in un contesto di complessiva opacità, che peraltro non appare compatibile con un assetto di mercato realmente e lealmente concorrenziale tra intermediari creditizi» (decisione 3260 del 16 maggio 2014), perché le norme del Tub mirano, secondo l'Abf, ad evitare la concessione di linee di credito, pure ancora sussistente, risultava invariato o addirittura diminuito rispetto a quello della giornata precedente (è avvenuto almeno sei volte nello stesso mese di ottobre 2012, Ndr)» (decisione n. 1396 del 12 marzo 2014).

Un altro caso censurato in una pronuncia dell'arbitro: «Sintomatica è, a riguardo, l'applicazione con cadenza pressoché settimanale della commissione nel corso del quarto trimestre del 2012, per complessivi 880 euro, a fronte di un'esposizione debitoria mantenutasi più o meno sugli stessi livelli tra l'inizio e la fine del trimestre (si passa, infatti da un saldo negativo iniziale di 10.957,93 euro, a un saldo negativo finale di 11.135,57 euro, così peraltro determinato a causa dell'applicazione di interessi e competenze del trimestre per 1.195,92 euro, di cui – come detto – 880 euro solo a titolo di Civ)» (decisione 3170 del 16 maggio 2014).

**I PALETTI**

La funzione della Civ è riassunta da un'altra recente pronuncia dell'Abf: «Non pare dubbio al Collegio che la funzione della Civ è quella di remunerare forfettariamente la banca dei costi generali che essa è chiamata a sopportare per le necessarie attività di verifica circa la "meritevolezza" del cliente che viene istantaneamente affidato nel momento stesso in cui gli si consente di operare attraverso il conto corrente oltre i limiti del fido già assegnatogli ovvero addirittura in assenza di un fido precedentemente deliberato» (decisione 1396/2014).

Data questa definizione della Civ, la decisione dell'Abf stabilisce che se il cliente ha già "sconfinato" sul conto la Civ sia applicabile «solo quando si realizzi un incremento dello sconfinamento rispetto a quello del giorno precedente, e che viceversa essa non possa mai trovare applicazione quando – come risulta essere talora avvenuto nel caso di specie - pur restando ancora il conto sconfinato, il saldo delle operazioni di fine giornata sia di segno positivo determinandosi così una riduzione dello sconfinamento rispetto al giorno precedente (ovvero sia pari a zero, avendosi in questo caso invarianza dello sconfinamento)» (decisione 1396/2014).

Quello che non è ammissibile per l'Abf che si possa accettare un cambiamento di natura della Civ: «Da remunerazione dei costi per un'attività di istruttoria veloce, questa finirebbe, infatti, per diventare una vera e propria penale applicabile giornalmente in ragione del mero fatto oggettivo del permanere dello sconfinamento, del tutto prescindendo dal suo andamento, risultando come tale contra legem» (decisione 1396/2014).

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**LE COORDINATE PER I CORRENTISTI**

**Una commissione fissa...**
Il Testo unico bancario prevede che «a fronte di sconfinamenti in assenza di affidamento ovvero oltre il limite del fido, i contratti di conto corrente e di apertura di credito possono prevedere, quali unici oneri a carico del cliente, una commissione di istruttoria veloce determinata in misura fissa, espressa in valore assoluto, commisurata ai costi, e un tasso di interesse debitore sull'ammontare dello sconfinamento».

**...che non è una penale**
Secondo l'Arbitro bancario finanziario, la Civ è la remunerazione dei costi per un'attività di istruttoria veloce, che deve essere effettivamente svolta, altrimenti essa finirebbe, per diventare una vera e propria penale applicabile giornalmente in ragione del mero fatto oggettivo del permanere dello sconfinamento, del tutto prescindendo dal suo andamento, risultando come tale contra legem.

**SOLDI IN TESTA**

**Marco Iocconte**

## *Le app contro le asimmetrie informative*

Sabato scorso si mettevano su queste colonne a confronto i processi decisionali in materia politica, commerciale e finanziaria. Val la pena tornarci visto il successo del test sul web di Openpolis (130mila test in una settimana) che, rispondendo a 25 domande sui temi chiave della politica europea, indica al lettore a quale movimento o partito politico è più vicino. Un gioco forse, ma anche la risposta a un dilemma non da poco per chi ad esempio ha 18 anni e vota per la prima volta: quella che segna l'ingresso nella responsabilità civile e politica adulta. L'innovazione viene in loro soccorso e in taluni casi trasforma il mercato delle attività stesse, basti pensare a come Google ha cambiato il mercato della pubblicità: la tracciabilità del traffico web (tramite i cookies)

# RISPARMIO & INVESTIMENTI

## IL PUNTO

*Sugli 80 euro solo argomenti non verificati*

di **Luigi Guiso**

Sulla più importante misura di politica economica del governo per rivitalizzare la domanda interna e cercare di contrastare la recessione che incalza - il bonus da 80 euro alle famiglie italiane - non vi è nessuna evidenza convincente. Né che abbia avuto un rilevante effetto positivo sui consumi delle famiglie né che non ne abbia avuto alcuno. Nell'opinione pubblica si dà per scontato che non vi sia stato effetto, e si cita come prova il recente calo del Pil.

La premessa dell'argomento è debole. In primo luogo, i consumi, ancorché di poco (0,1%), sono aumentati, dando quindi un contributo positivo; in secondo luogo si può argomentare che

## ARBITRO BANCARIO-FINANZIARIO

# Nel 2013 il consumatore ha vinto in sette casi su dieci

Un incremento record per le liti che riguardano la cessione del quinto

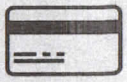
**Antonio Criscione**

Gli intermediari finanziari sono più consapevoli del danno reputazionale che deriva loro dalle controversie con i clienti. È un dato importante che emerge dalla relazione annuale dell'Arbitro bancario finanziario per il 2013. La redazione di Plus24 misura questo dato quotidianamente con la rubrica delle lettere, che costituisce un importante ca-

(l'ente da solo raccoglie il 28% dei ricorsi contro il 36 delle banche commerciali) ha un'alta incidenza di risoluzioni "in itinere": su 100 contestazioni arrivate all'arbitro solo 4 si risolvono con un verdetto favorevole al consumatore, perché il 61% viene dichiarato cessato.

Un'altra indicazione che giunge al risparmiatore dalla relazione e che può essergli particolarmente utile in caso di ricorso, è rappresentata dai dati dell'esito delle controversie per materia: per esempio, chi si rivolge all'Abf per contestare alla banca una questione riguardante un mutuo, vince solo in 43 casi su 100, mentre se la contestazione riguarda le carte di credito vince in 87 casi su 100 (82 in caso di controversie sul bancomat e 80 per quanto riguarda quelle sulla cessione del quinto dello stipendio).

### I punti di frizione tra banche e clienti



**CARTE DI CREDITO**

**SUL PHISHING TUTELA RAFFORZATA**
Le controversie sulle carte di credito sono quelle che più frequentemente vengono sottoposte all'Arbitro bancario finanziario. Tra i punti importanti per il risparmiatore indicati nella relazione annuale per il 2013, ce n'è uno sul phishing che va segnalato: «L'Arbitro ha considerato vessatorie, e quindi nulle, le clausole che escludono la responsabilità dell'intermediario in caso di phishing». Quindi anche se si è firmata una clausola del genere, non vale.

**87%**

**I RICORRENTI VINCONO...**
Ricorsi accolti nove volte su dieci

01.08.2015



GIUSTIZIA E PA

**Consiglio dei ministri.** Debuttano le procedure alternative per la risoluzione delle controversie

# Consumatori, liti senza tribunali

## Procedimento in 90 giorni senza l'obbligo dell'assistenza legale

**Marco Marinaro**

Volontarietà, rapidità, efficacia, economicità, equità, trasparenza sono le parole chiave per leggere la nuova normativa in materia di **Adr** (*alternative dispute resolution*) per i consumatori approvata ieri dal governo in attuazione della **direttiva europea 11/2013**.

Il decreto legislativo approvato dal Consiglio dei ministri, che ora dovrà essere pubblicato in Gazzetta ufficiale, interviene per regolamentare le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumatori di informazione, correttezza e trasparenza; l'Autorità per l'energia elettrica, il gas, il sistema idrico (Aeegsi), l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) e la Banca d'Italia per i rispettivi settori di competenza.

Il ministero dello Sviluppo economico è designato quale unico punto di contatto con la Commissione europea e, al fine di definire uniformità di indirizzo nel compimento delle funzioni delle autorità competenti, è istituito presso lo stesso ministero un tavolo di coordinamento e di indirizzo. I principi fondamentali cui dovranno uniformarsi tutti i sistemi di Adr sono quelli tesi a rendere tali procedure di risoluzione alternativa delle controversie «indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque». Si prevede per questi procedimenti una durata massima di 90 giorni e dovranno essere gratuiti o disponibili a costi minimi per i consumatori.

Un punto nodale del decreto prevede che le parti potranno partecipare alle procedure Adr senza rispetto del principio di tendenziale non onerosità del servizio per il consumatore

**LE REGOLE**

Elenchi degli organismi presso ogni autorità di regolazione

Alla Consob un «sistema» simile all'arbitro di Bankitalia

### Le caratteristiche

**01 | AMBITO DI APPLICAZIONE**
Controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione europea e consumatori residenti nell'Ue

**02 | ORGANISMO ADR**
Organismo istituito su base permanente che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura Adr (extragiudiziale) ed è iscritto nell'elenco presso l'autorità competente

**03 | ELENCHI ORGANISMI ADR**
Presso ciascuna autorità competente dovrà essere istituito l'elenco degli organismi Adr definendo l'iter per l'iscrizione, con la verifica dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il

**04 | TIPOLOGIA DELLE PROCEDURE ADR**
I procedimenti disciplinati dalla nuova normativa saranno volontari, si potranno svolgere anche in via telematica, e prevederanno la possibilità per l'organismo di proporre una soluzione o riunire le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole (rientra in questo ambito anche la mediazione per la materia del consumo). L'organismo Adr dovrà indicare se risolvere le controversie in base a disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotte o altri tipi di regole

**05 | DURATA DEI PROCEDIMENTI**
Il procedimento dovrà concludersi entro 90 giorni; il termine potrà essere prorogato fino ad un massimo di altri 90 giorni. In ogni caso le parti avranno il diritto di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura Adr

**06 | MEDIATORI E ARBITRI**
Le persone fisiche incaricate della risoluzione delle liti dovranno essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di Adr o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa la comprensione generale del diritto. Dovranno essere nominate per un periodo sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere e dovranno essere retribuite indipendentemente dall'esito della procedura

# RISPARMIO & INVESTIMENTI

IL PUNTO

*Banche chiuse, sorpresa greca per quasi tutti*

di **Luigi Guiso**

Nelle scorse settimane avevo scritto come fosse difficile capire perchè i cittadini greci non si fossero precipitati agli sportelli per ritirare in blocco i loro depositi. Gli avvenimenti di questi giorni, le code ai bancomat, le preoccupazioni manifestate dai greci nelle interviste di non riuscire ad entrare in possesso dei loro risparmi, il serio rischio di ricevere indietro dracme svalutate anziché euro, confermano ancora di più il mistero del perché non ci sia stata una corsa agli sportelli quando le banche erano ancora aperte. Abbiamo invece assistito a una passeggiata verso le banche, più intensa nella settimana

LA RELAZIONE DELL'ARBITRO BANCARIO

# I clienti vanno dall'Abf insieme all'avvocato

Nel 55 per cento dei casi ci si fa accompagnare da un professionista Anche nel 2015 ricorsi aumentati a doppia cifra

**Antonio Criscione**

■ Anche dall'Arbitro bancario finanziario (Abf), sempre più spesso i clienti degli intermediari, si rivolgono accompagnati dall'avvocato. Nei primi 4 mesi del 2015 questo nel 55% dei casi i ricorrenti erano rappresentati da professionisti. È quanto emerge dalla relazione annuale per il 2014 dell'Abf diffusa anche a Bankitalia nel caso dei reclami) dei moduli standard senza nessuna attinenza al caso trattato.

Anche il bilancio 2014 dell'arbitro bancario finanziario (Asi chiude con un netto incremento dei ricorsi dei cittadini per vedere risolti i propri problemi con banche e intermediari bancari: 11.237 con un incremento del 43 per cento rispetto all'anno precedente. Anche se si tratta di un ankno caratterizzato da un andamento fortemente condizionato da una tematica particolare, quella della cessione del quinto dello stipendio o della pensione: il 33 per cento. Le contestazioni hanno riguardato per il 52% le banche, per il 22 Poste Italiane, per il 23 le finanziarie ex articolo 107 del Tub (nella tabella accanto inve-

## I più contestati

I primi 10 intermediari per i ricorsi ricevuti

| ABI | DENOMINAZIONE | UNITÀ |
|---|---|---|
| 7601 | Poste Italiane | 2.445 |
| 3051 | Barclays Bank Plc | 871 |
| 2008 | UniCredit | 801 |
| 32334 | Prestitalia | 721 |
| 1005 | Banca Nazionale del Lavoro | 353 |
| 3069 | Intesa SanPaolo | 327 |
| 19365 | Fiditalia | 260 |
| 1030 | Banca Monte dei Paschi di Siena | 259 |
| 5387 | Banca Popolare dell'Emilia Romagna | 200 |
| 32963 | Apulia Prontoprestito | 199 |
| 31060 | Futuro | 192 |
| 5034 | Banco Popolare | 183 |
| 19309 | Agos-Ducato | 182 |
| 3263 | Ibl Istituto bancario del lavoro | 169 |

# RISPARMIO & INVESTIMENTI

## IL PUNTO

*Liceali di fronte alla crisi di fiducia*

di **Luigi Guiso**

Lo scorso martedì gli studenti del liceo Tasso di Roma hanno seguito una lezione di educazione finanziaria tenuta da un docente inusuale: Ignazio Visco, il governatore della Banca d'Italia. L'ho seguita anche io non per verificare se il governatore è anche un buon maestro (lo è, ma lo sapevo), ma per capire come i ragazzi percepiscono la finanza. E capire se sono ricettivi o meno a un programma di educazione finanziaria nelle scuole.
L'intervento di Ignazio Visco fa parte dello sforzo che la Banca d'Italia sta compiendo da alcuni anni per sollevare il grado di alfabetizzazione finanziaria

## FINANZIAMENTI

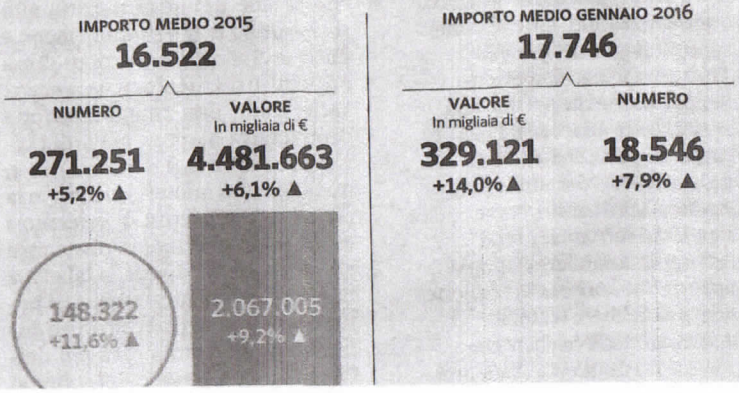
# La cessione del quinto ingolfa l'arbitro bancario

Nel 2015 più di metà dei ricorsi sul tema. Bankitalia ammonisce gli intermediari e chiede risposte entro marzo

**Antonio Criscione**

I ricorsi sulla cessione del quinto dello stipendio ingolfano l'Arbitro bancario finanziario e Bankitalia corre ai ripari, invitando le finanziarie più attive nel settore a "cedere" alle richieste dei clienti che rispondono agli indirizzi consolidati dell'Abf. indirizzi consolidati dell'Arbitro bancario finanziario, per cui gli intermediari farebbero bene ad adeguarsi appena ricevono il reclamo o almeno quando il cliente si rivolge all'arbitro, in modo da bloccare sul nascere la questione.Quindi Bankitalia invita gli intermediari a fare in modo che i propri uffici reclami conoscano gli orientamenti dell'arbitro (che ormai hanno ricevuto già un consolidamento a livello di collegio di coordinamento). Per questo l'Istituto di via Nazionale invita gli intermediari a «condurre un'attenta analisi e un'approfondita riflessione sui comportamenti sin qui seguiti sui ricorsi all'Abf in materia di cessione del quinto e di illustrare (a Bankita-

### I finanziamenti contro cessione del quinto

Il valore delle operazioni finanziate e il numero di operazioni

DIPENDENTI PUBBLICI | DIPENDENTI PRIVATI | PENSIONATI