

23 settembre 2014 9:12

ITALIA: Arbitro bancario Finanziario. 70% ricorsi vinti dai consumatori

nche nel 2013, quarto anno di funzionamento, l'ABF (arbitro bancario finanziario) si e' confermato un efficace strumento di tutela, apprezzato dalla clientela. Lo comunica la Banca d'Italia nella Relazione sull'attivita' dell'ABF. L'ABF e' un tassello importante nella strategia complessiva della Banca d'Italia in materia di tutela della trasparenza e della correttezza nei rapporti tra intermediari e clienti. L'ABF non e' funzionale solo a ripristinare l'equilibrio del singolo rapporto in cui e' sorto un contrasto; le informazioni desumibili dall'attivita' dell'ABF, complessivamente considerate, possono orientare l'azione di vigilanza sia sul fronte della regolamentazione che su quello dei controlli. Nel 2013, i ricorsi presentati hanno raggiunto i 7.862, 39% in piu' rispetto all'anno precedente. I dati relativi al primo semestre 2014 segnalano una accelerazione (con un incremento rispetto al primo semestre 2013 del 55%). Nel 2013, sono stati presentati in media 655 ricorsi al mese (471 nel 2012) e ne sono stati decisi in media 578 (391 del 2012).

La maggior parte dei ricorsi e' stata presentata da clienti consumatori (87%, rispetto all'84% del 2012). I ricorsi relativi a carte di credito, bancomat e altre carte di pagamento hanno rappresentato il 36% del totale. Si segnala anche un aumento consistente della percentuale di ricorsi in materia di finanziamenti verso cessione del quinto dello stipendio o della pensione (19% sul totale). Tali materie formano piu' frequentemente oggetto di ricorso da parte dei clienti consumatori. Per le imprese e i professionisti, le controversie riguardano prevalentemente rapporti di conto corrente, aperture di credito e mutui. Il 70% dei ricorsi decisi nel 2013 e' a favore del cliente: il 36% e' stato accolto, in tutto o in parte; il 34% si e' concluso con la dichiarazione di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti; il 30% e' stato respinto, perche' i Collegi hanno ritenuto infondate o non adeguatamente provate le ragioni del cliente o per motivi legati al mancato rispetto delle regole procedurali.