

Il presente documento è conforme all'originale contenuto negli archivi della Banca d'Italia

Firmato digitalmente da

DISPOSIZIONI SUI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Con il presente provvedimento si emanano le nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

Il provvedimento realizza l'allineamento con le previsioni della direttiva ADR (2013/11/UE) e del d.lgs. n. 130/2015 di recepimento e accresce l'efficienza e la funzionalità dell'Arbitro Bancario e Finanziario ('ABF'), con l'obiettivo di ridurre i tempi di risposta alla clientela e migliorare l'organizzazione del lavoro dei Collegi. Le nuove Disposizioni danno attuazione alla delibera del CICR, n. 275 del 29 luglio 2008, come modificata con decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze - Presidente del CICR, n. 127 del 10 luglio 2020.

Le modifiche alle Disposizioni tengono conto dei commenti ricevuti durante la fase di consultazione pubblica. Come già riportato nella relazione illustrativa al documento per la consultazione, è stata condotta un'analisi di impatto sui seguenti aspetti: (i) modifica della competenza temporale dell'ABF; (ii) spostamento temporaneo della competenza territoriale dei Collegi; (iii) profili procedimentali; (iv) modifica alla struttura dei compensi dei membri dei Collegi; (v) meccanismo di contribuzione degli intermediari al funzionamento del sistema.

Le Disposizioni sono pubblicate sul sito *web* della Banca d'Italia, unitamente al presente provvedimento, al resoconto della consultazione e alle osservazioni pervenute. Il provvedimento e le Disposizioni saranno altresì pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito *web* dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Le Disposizioni si applicano a partire dal 1° ottobre 2020.

Il nuovo limite di competenza temporale previsto alla Sezione I, Paragrafo 4, delle Disposizioni, per cui non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso, si applicherà a partire dal 1° ottobre 2022. Fino a tale data, potranno continuare ad essere sottoposte all'ABF le controversie relative a operazioni o comportamenti non anteriori al 1° gennaio 2009 (ossia al limite di competenza temporale sinora vigente per l'ABF).

Si precisa inoltre che la cancellazione della notizia dell'inadempimento dal sito *internet* dell'ABF prevista dalla Sezione VI, Paragrafo 4, delle Disposizioni, è disposta anche per gli inadempimenti pubblicati precedentemente alla data di applicazione delle Disposizioni, purché siano decorsi 5 anni dalla data di pubblicazione dell'inadempimento e, per quelli su cui il Collegio ha accertato il tardivo adempimento integrale alla decisione, purché sia decorso 1 anno dalla data di integrazione della notizia dell'inadempimento originario.

A partire dal 1° ottobre 2020, si applicheranno anche le modifiche alla sezione XI, paragrafo 3 delle "*Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" apportate con il Provvedimento della Banca d'Italia del 19 marzo 2019, aventi ad oggetto i tempi massimi di risposta da parte degli intermediari ai reclami della clientela; l'applicazione di queste modifiche era stata infatti differita per finalità di coordinamento con la Delibera CICR n. 29 luglio 2008, n. 275 e con le presenti Disposizioni. I nuovi termini di risposta, come modificati con il Provvedimento della Banca d'Italia del 19 marzo 2019, si applicano ai reclami presentati agli intermediari in data successiva al 1° ottobre 2020.

Roma, 12 agosto 2020

Il Governatore

Ignazio Visco