



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria

Strumenti di tutela, vantaggi per le
imprese e impatti sul mercato del
credito. Focus sull'Arbitro Bancario
Finanziario (ABF)

27 APRILE 2026

■ AREE DI DELEGA CNDCEC
Finanza aziendale

■ VICE PRESIDENTE CON DELEGA
Antonio Repaci

■ COMMISSIONE DI STUDIO CNDCEC
Tutela del consumo

■ PRESIDENTE
Palma Stefania Linguerrì

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

Composizione del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili

Presidente

Elbano de Nuccio

Vice Presidente

Antonio Repaci

Consigliere Segretario

Giovanna Greco

Consigliere Tesoriere

David Moro

Consiglieri

Gianluca Ancarani

Marina Andreatta

Cristina Bertinelli

Aldo Campo

Rosa D'Angiolella

Michele de Tavonatti

Fabrizio Escheri

Gian Luca Galletti

Cristina Marrone

Maurizio Masini

Pasquale Mazza

Eliana Quintili

Maria Lucetta Russotto

Pierpaolo Sanna

Liliana Smargiassi

Giuseppe Venneri

Gabriella Viggiano

Collegio dei revisori

Presidente

Rosanna Marotta

Componenti

Maura Rosano

Sergio Ceccotti

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

**Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti**

RICERCA

Composizione della Fondazione Nazionale di Ricerca dei Commercialisti

Consiglio di gestione

Presidente

Antonio Tuccillo

Vice Presidente

Giuseppe Tedesco

Consigliere Segretario

Andrea Manna

Consigliere Tesoriere

Massimo Da Re

Consiglieri

Francesca Biondelli

Antonia Coppola

Cosimo Damiano Latorre

Claudia Luigia Murgia

Antonio Soldani

Collegio dei revisori

Presidente

Rosario Giorgio Costa

Componenti

Ettore Lacopo

Antonio Mele

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

**Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti**

RICERCA

Commissione di studio CNDCEC “Tutela del consumo”

Vice Presidente CNDCEC con delega alla finanza aziendale

Antonio Repaci

Presidente e coordinatrice del documento

Palma Stefania Linguerra

Componenti

Pierluigi De Benedittis

Fabiola Giorgi

Lorenzo Illuzzi

Maria Luisa Poppiti

Giovanni Trovato

Fondazione Nazionale di Ricerca dei Commercialisti

Roberto De Luca

Nicola Lucido



Sommario

Premessa	1
PARTE I	3
INQUADRAMENTO GENERALE	3
1.1. Il quadro normativo della tutela bancaria e finanziaria: normativa italiana ed europea di riferimento	4
1.2. La tutela bancaria e finanziaria	6
1.3. Le ragioni e l'evoluzione della tutela bancaria e finanziaria	7
1.4. Principi generali che guidano la normativa	9
1.5. Ruolo della vigilanza: il meccanismo unico	10
1.6. Struttura organizzativa della vigilanza BCE	11
PARTE II	13
APPLICAZIONI PRATICHE: FOCUS SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)	13
2.1. Vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito	14
2.2. Il ruolo dei meccanismi ADR e l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)	15
2.3. La composizione e il funzionamento dell'ABF	16
2.4. Il contenzioso ABF nel 2024: dinamiche e impatti sul sistema di tutela	17
2.5. Requisiti, termini e procedura per il ricorso all'ABF	20
2.6. Come si presenta il ricorso all'ABF	20
2.7. Conclusioni	25



Premessa

La tutela della clientela bancaria e finanziaria costituisce oggi uno dei cardini dell'ordinamento europeo e nazionale in materia di intermediazione. La crescente complessità tecnica, l'innovazione digitale e la proliferazione di prodotti finanziari a elevato contenuto informativo hanno progressivamente contribuito a costruire un sistema multilivello di regole volto a ridurre l'asimmetria informativa tra intermediari e clienti. L'evoluzione normativa ha segnato infatti il passaggio da un modello basato sulla mera trasparenza informativa a un paradigma più articolato, fondato su obblighi di correttezza, diligenza e professionalità (art. 21 del Testo Unico della Finanza¹, di seguito, anche "TUF"), oltre che di valutazione dell'adeguatezza e appropriatezza delle operazioni, gestione dei conflitti di interesse e responsabilità nella *product governance*². L'obiettivo dei regolatori è quello di rendere sempre più comprensibili i prodotti finanziari e più efficace la protezione degli investitori retail. In tale contesto, le autorità di vigilanza come Banca d'Italia, Consob³, EBA⁴, ESMA⁵ svolgono un ruolo essenziale nel presidiare tali regole, attraverso linee guida e regolamenti che contribuiscono a uniformare le prassi di mercato. Accanto al quadro regolamentare, la disciplina moderna riconosce altresì la rilevanza delle dinamiche comportamentali dei clienti, spesso influenzati da *bias* cognitivi e limiti di razionalità.

Con MiFID II e con la Direttiva PSD2 (2015/2366/UE), si integrano misure volte a favorire scelte più consapevoli, anche attraverso strumenti digitali che garantiscano maggiore trasparenza e controllo. La digitalizzazione dei servizi finanziari, infatti, introduce nuove opportunità ma anche vulnerabilità, richiedendo ulteriori presidi di tutela, come quelli previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dalle norme sull'autenticazione forte del cliente (*strong customer authentication* - SCA). La tutela della clientela bancaria e finanziaria, insieme alla crescente diffusione degli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie, sta assumendo un ruolo di grande importanza nell'attività di professionisti con specifiche competenze in materia economico-aziendale. Nell'ambito della consulenza ordinaria, infatti, il

¹ D.lgs. n. 58/1998 (Testo Unico della Finanza), recante la disciplina dei mercati finanziari, degli intermediari e dei servizi di investimento.

² Direttiva Delegata UE 2017/593.

³ La Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (Consob) è un'autorità per la vigilanza dei mercati finanziari. per garantire trasparenza, correttezza e tutela degli investitori.

⁴ L'Autorità bancaria europea (EBA) è un'agenzia dell'UE incaricata di attuare un corpus di norme standard per regolamentare e vigilare sul settore bancario in tutti i paesi dell'UE. Il suo obiettivo è creare un mercato unico dei prodotti bancari dell'UE efficiente, trasparente e stabile.

⁵ L'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (ESMA) è un'autorità indipendente dell'Unione Europea incaricata di rafforzare la protezione degli investitori e di promuovere mercati finanziari stabili, trasparenti e ordinati. Nell'ambito del Sistema europeo di vigilanza finanziaria, l'ESMA contribuisce allo sviluppo di un quadro regolamentare uniforme e coerente, volto a garantire il corretto funzionamento dei mercati dei capitali nell'UE. I suoi compiti fondamentali sono tre:

- tutela degli investitori (assicurare che i consumatori ricevano prodotti finanziari adeguati, informazioni chiare e diritti ben tutelati);
- corretto funzionamento dei mercati (promuovere mercati trasparenti, integri ed efficienti, e sostenere lo sviluppo di infrastrutture finanziarie solide);
- stabilità finanziaria (contribuire a prevenire crisi e a rafforzare la capacità del sistema finanziario di resistere a shock economici).

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

**Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti**

RICERCA

commercialista rappresenta sempre più spesso il primo punto di riferimento per consumatori e imprese chiamati a gestire rapporti bancari e finanziari caratterizzati da un'elevata complessità.

Tale evoluzione è ulteriormente accentuata dalla progressiva disintermediazione dei servizi bancari, che riduce la prossimità del rapporto con gli intermediari tradizionali e la sostituisce con modalità di interlocuzione prevalentemente digitali. In questo scenario, la capacità del professionista di orientare l'utenza e di valorizzare gli strumenti alternativi di tutela diventa un elemento essenziale per garantire una gestione consapevole ed efficace delle relazioni con il sistema bancario e finanziario.

In tale scenario, dunque, il commercialista non è più soltanto un tecnico degli aspetti contabili e fiscali, in quanto rappresenta oggi un vero e proprio consulente strategico, chiamato ad affiancare imprese e consumatori nella gestione e definizione dei rapporti con gli intermediari, nella prevenzione dei rischi finanziari e nella tutela dei propri diritti. Questa trasformazione del ruolo professionale emerge con particolare evidenza se si considerano alcuni aspetti fondamentali.

In primo luogo, il commercialista svolge un ruolo di presidio nei rapporti tra banca e impresa e tra banca e consumatore. Le aziende si confrontano quotidianamente con condizioni contrattuali complesse e costi talvolta poco trasparenti, segnalazioni in Centrale dei Rischi e difficoltà di accesso al credito. In tale contesto, il professionista contabile è spesso il primo a individuare anomalie, squilibri o comportamenti non corretti, diventando così un interlocutore essenziale per la tutela dell'utenza bancaria e finanziaria.

A ciò si aggiunge la necessità di possedere competenze tecniche specifiche: la gestione dei reclami, la predisposizione di eventuali ricorsi⁶ all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario), l'analisi dei rapporti bancari e la valutazione di fenomeni quali usura, anatocismo o commissioni indebite richiedono conoscenze approfondite che il commercialista già detiene o può sviluppare.

Un ulteriore elemento di rilievo riguarda l'impatto dei rapporti bancari sul rating creditizio e, più in generale, sulla continuità aziendale. La correttezza delle informazioni presenti in Centrale dei Rischi e la capacità di contestare eventuali irregolarità influiscono in modo significativo sulla possibilità dell'impresa di ottenere finanziamenti e mantenere una buona reputazione finanziaria. Il commercialista, monitorando costantemente tali aspetti, contribuisce a migliorare l'accesso al credito e a preservare la stabilità dell'azienda.

In definitiva, la tutela della clientela bancaria e finanziaria non rappresenta un tema meramente giuridico, ma un ambito operativo strategico per il commercialista, che rafforza il suo ruolo come garante della trasparenza nei rapporti bancari, consulente nella gestione del credito, supporto tecnico nelle controversie e presidio della solidità finanziaria dell'impresa. In questa prospettiva, gli strumenti di tutela si configurano come vere e proprie leve operative che il professionista può utilizzare per proteggere e valorizzare l'impresa cliente oltre che per la tutela del consumatore.

⁶ Accanto alla tutela giurisdizionale tradizionale, assumono un rilievo crescente gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie messi a disposizione dalle Autorità di vigilanza come l'ABF (Arbitro Bancario Finanziario). Grazie alla loro rapidità, ai costi contenuti e alla capacità di offrire soluzioni efficaci e accessibili, tali strumenti rappresentano un presidio fondamentale di tutela sostanziale per imprese e consumatori.



DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

**Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti**

RICERCA

PARTE I

Inquadramento generale



1.1. Il quadro normativo della tutela bancaria e finanziaria: normativa italiana ed europea di riferimento

Nell'attuale contesto economico, garantire stabilità, fiducia e corretto funzionamento dei mercati richiede un solido sistema di protezione bancaria e finanziaria, sostenuto da un quadro normativo che pone al centro la tutela dei clienti dei servizi bancari e finanziari. Tale impostazione risulta indispensabile poiché il settore è, per sua natura, interconnesso e sovranazionale, in quanto le operazioni finanziarie, i flussi di capitale e i rischi non si fermano ai confini nazionali. Per questo motivo, la tutela si fonda su un quadro normativo costituito da:

- standard e regolamenti internazionali (standard di Basilea, principi OCSE);
- norme nazionali. Il riferimento al Codice del Consumo (d.lgs. n. 206/2005)⁷ è particolarmente rilevante poiché esso rappresenta la principale fonte di tutela per i clienti *retail*, rafforzando gli obblighi di trasparenza, correttezza e informazione già previsti dalla normativa bancaria e finanziaria. Il Codice disciplina le pratiche commerciali, le clausole contrattuali, i diritti informativi e i meccanismi di risoluzione delle controversie, offrendo una protezione trasversale che si applica anche ai servizi bancari e finanziari, soprattutto quando rivolti ai consumatori e ai soggetti vulnerabili. Questa architettura garantisce coerenza, armonizzazione e un livello di protezione uniforme, riducendo arbitraggi regolamentari e rafforzando la stabilità complessiva del sistema. I principi generali, tra cui la sana e prudente gestione, la trasparenza, la correttezza nei rapporti con la clientela e la tutela del risparmio sancita dall'art. 47 della Costituzione⁸ costituiscono la base su cui si innestano le discipline settoriali. Sempre a livello nazionale, il Testo Unico Bancario⁹ (di seguito, anche "TUB") e il Testo Unico della Finanza stabiliscono obblighi specifici per gli intermediari, imponendo regole di condotta, requisiti patrimoniali, presidi organizzativi e obblighi informativi volti a garantire operatività trasparente, corretta e prudente. Tale esigenza è alla base delle disposizioni e degli interventi di recepimento delle direttive europee in materia di servizi bancari, *non-performing loans* e servizi di pagamento, anch'essi oggetto di continui aggiornamenti per adeguarsi al quadro europeo dei mercati finanziari;
- la normativa europea (regolamenti e direttive su vigilanza, trasparenza, tutela del consumatore). Il TUF recepisce i principi della MiFID II (Direttiva 2014/65/UE), recentemente modificata dalla Direttiva (UE) 2024/927, che ha introdotto rilevanti innovazioni in materia di trasparenza, tutela

⁷ Così come modificato dal d.lgs. 31 dicembre 2025, n. 209, pubblicato in Gazzetta Ufficiale l'8 gennaio 2026, che recepisce la Direttiva (UE) 2023/2673 sui contratti di servizi finanziari conclusi a distanza.

⁸ Art. 47 Cost. dispone che «La Repubblica incoraggia e tutela il risparmio in tutte le sue forme; disciplina, coordina e controlla l'esercizio del credito. Favorisce l'accesso del risparmio popolare alla proprietà dell'abitazione, alla proprietà diretta coltivatrice e al diretto e indiretto investimento azionario nei grandi complessi produttivi del Paese».

⁹ Il Testo Unico Bancario (d.lgs. n. 385/1993) disciplina l'intero sistema bancario italiano, regolando l'attività delle banche e degli intermediari finanziari, la trasparenza nei rapporti con i clienti, i servizi di pagamento e le procedure di gestione delle crisi bancarie.



degli investitori, qualità dei dati e semplificazione degli obblighi informativi. Le modifiche si integrano con il nuovo Regolamento (UE) 2024/791 (MiFIR Review), che incide direttamente sull'operatività dei mercati e sugli obblighi degli intermediari. In tale quadro, assumono particolare rilievo le *EBA Guidelines on product oversight and governance*¹⁰, le *EBA Guidelines on loan origination and monitoring*¹¹, nonché le linee guida ESMA in materia di *suitability*, *inducements* e *product governance*. Sul piano europeo, direttive e regolamenti come CRD IV/CRR¹², MiFID II/MiFIR¹³, PSD2¹⁴, il Regolamento PRIIPs¹⁵ e la normativa antiriciclaggio (AMLD)¹⁶, rafforzano ulteriormente gli standard di comportamento e di vigilanza, assicurando un livello di protezione uniforme per i consumatori e la stabilità del sistema finanziario dell'Unione.

Un ruolo decisivo è svolto dalle autorità di vigilanza, cui l'ordinamento attribuisce poteri di controllo, regolamentazione e intervento. La Banca d'Italia, ai sensi del TUB, vigila sulla sana e prudente gestione degli intermediari; la Consob, in base al TUF, tutela la trasparenza e la correttezza nei mercati finanziari; la BCE, attraverso il Meccanismo di Vigilanza Unico (Regolamento (UE) 1024/2013), esercita la supervisione prudenziale sulle banche significative; l'EBA e l'ESMA contribuiscono all'armonizzazione delle regole e alla convergenza delle pratiche di vigilanza.

L'obiettivo complessivo di questo impianto normativo è assicurare che gli intermediari operino nel rispetto di standard elevati di trasparenza, correttezza e prudenza, tutelando al contempo consumatori e imprese, la fiducia nel sistema e la stabilità complessiva dei mercati finanziari.

¹⁰ Le EBA Guidelines on Product Oversight and Governance (POG) definiscono il quadro che gli intermediari devono adottare per progettare, approvare, distribuire e monitorare i prodotti bancari al dettaglio in modo responsabile. Le linee guida riguardano prodotti come mutui, prestiti personali, depositi, conti di pagamento, servizi di pagamento ed e-money, e mirano a prevenire pratiche scorrette e danni ai consumatori.

¹¹ Le EBA Guidelines on Loan Origination and Monitoring (LOM) definiscono gli standard che gli enti creditizi devono seguire per concedere, gestire e monitorare i prestiti lungo tutto il loro ciclo di vita. Puntano a garantire pratiche di credito solide, prevenire l'accumulo di crediti deteriorati (NPL) e tutelare i consumatori.

¹² L'evoluzione della vigilanza bancaria, avviata con la legge del 1936 e progressivamente adattata nel secondo dopoguerra, trova oggi compiuta espressione nel quadro prudenziale europeo delineato dal pacchetto CRD IV/CRR. Per un inquadramento organico della disciplina prudenziale europea, si rinvia a Capriglione (a cura di), *Manuale di diritto bancario e finanziario*, CEDAM.

¹³ Cfr. MiFID II (dir. 2014/65/UE) e MiFIR (reg. UE n. 600/2014), che integrano le norme di comportamento degli intermediari con obblighi europei uniformi

¹⁴ Payment service directive - Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il Regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE.

¹⁵ Il Regolamento (UE) n. 1286/2014, noto come Regolamento PRIIPs, stabilisce regole uniformi in tutta l'Unione Europea per garantire che gli investitori retail ricevano informazioni chiare, semplici e comparabili prima di acquistare prodotti finanziari complessi.

¹⁶ Direttiva (UE) 2024/1640 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 31 maggio 2024 relativa ai meccanismi che gli Stati membri devono istituire per prevenire l'uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio o finanziamento del terrorismo, che modifica la direttiva (UE) 2019/1937, e modifica e abroga la direttiva (UE) 2015/849.



1.2. La tutela bancaria e finanziaria

La tutela dei clienti degli intermediari bancari e finanziari rappresenta un tema di crescente attenzione da parte delle autorità politiche e di vigilanza, sia a livello europeo, sia all'interno dei singoli ordinamenti nazionali. Tale evoluzione risponde all'esigenza di preservare e rafforzare il rapporto di fiducia tra i clienti e il sistema finanziario, un elemento essenziale per il buon funzionamento del circuito economico. È infatti la fiducia che consente al risparmio di affluire verso il sistema finanziario e, attraverso di esso, di essere immesso nel ciclo produttivo, contribuendo alla crescita economica complessiva.

Le crisi finanziarie che si sono succedute nel corso del tempo hanno mostrato con particolare evidenza come il venir meno della fiducia possa generare effetti destabilizzanti¹⁷ sui mercati e sugli intermediari, con rapide propagazioni tra diversi segmenti di attività e tra Paesi. Ciò è dovuto alla crescente integrazione dei mercati e alle interconnessioni tra sistemi finanziari, che amplificano la diffusione degli *shock*. L'esperienza ha dimostrato che relazioni stabili e corrette con la clientela rappresentano un presidio fondamentale della stabilità complessiva: esse assicurano agli intermediari una base di liquidità più solida e costante, utile per affrontare eventuali tensioni nel reperimento di risorse sui mercati.

La decisione dei risparmiatori di affidare i propri fondi al sistema bancario si fonda, infatti, sulla fiducia nella capacità delle banche di gestire il risparmio in modo sicuro e redditizio. Tale fiducia è strettamente connessa al buon funzionamento e alla stabilità dell'intero sistema finanziario. Ne deriva una relazione diretta tra la correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti e le finalità proprie della vigilanza prudenziale. Comportamenti trasparenti e corretti nei confronti della clientela sono essenziali per garantire una gestione sana e prudente, poiché contribuiscono a prevenire rischi legali e reputazionali che potrebbero compromettere la stabilità degli intermediari.

I riferimenti normativi e regolamentari hanno riconosciuto espressamente la rilevanza dei rischi legali e reputazionali, imponendo agli intermediari di valutare costantemente l'adeguatezza del proprio patrimonio rispetto all'insieme dei rischi aziendali. Tale valutazione riguarda sia i rischi quantificabili (di credito, di mercato, operativi), sia quelli non immediatamente quantificabili, tra cui il rischio di reputazione. All'interno del rischio operativo, in particolare, è ricompreso anche il rischio legale. Per questo motivo, negli ultimi anni il quadro regolamentare internazionale ha subito una profonda trasformazione, spinta dagli effetti della crisi finanziaria globale e dalla necessità di rafforzare la fiducia nel sistema.

¹⁷ M. DRAGHI, "Come ripristinare la stabilità finanziaria", Intervento alla Bundesbank Lecture 2008, Berlino, 16 settembre 2008, consultabile in <http://www.bancaditalia.it/interventi/integov/2008/>; M. DRAGHI, "Modernisation of the Global Financial Architecture: Global Financial Stability, Intervento al Parlamento europeo, Committee on Economic and Monetary Affairs", 17 marzo 2010; D. SMITH, "The Age of Instability: The Global Financial Crisis and What Comes Next, Profile Books", London 2010; R. MASERA (a cura di), "The Great Financial Crisis. Economics, Regulation and Risk", Bancaria Editrice, Roma, 2009; F. COLOMBINI – A. CALABRÒ, "Crisi globale e finanza innovative. Irrazionale creazione, trasferimento e moltiplicazione del rischio di credito", Utet, Torino, 2009.



Le autorità di vigilanza¹⁸ hanno progressivamente ampliato il proprio raggio d'azione, passando da un approccio focalizzato quasi esclusivamente sulla stabilità degli intermediari a una visione più articolata, che riconosce la centralità del rapporto tra intermediari e clientela. In questa prospettiva si colloca la più recente evoluzione della regolamentazione finanziaria, che trova riscontro nelle riforme introdotte in diversi Paesi dopo la crisi. L'orientamento emergente considera la tutela della clientela come un obiettivo diretto della vigilanza, non più un semplice corollario della sana e prudente gestione degli intermediari. La protezione degli utenti dei servizi finanziari diventa così una componente strutturale dell'azione di controllo.

Secondo questa impostazione, la tutela della clientela rappresenta una preconditione per la solidità degli intermediari vigilati: un sistema in cui i clienti sono trattati in modo corretto e trasparente è infatti un sistema più affidabile, meno esposto a rischi reputazionali e operativi, e più capace di generare fiducia. La protezione del consumatore finanziario non è quindi un elemento accessorio, ma un requisito essenziale per il buon funzionamento del mercato e per la stabilità complessiva del settore bancario e finanziario.

Accanto a ciò, si registra una crescente attenzione verso il rafforzamento della cultura finanziaria degli utenti dei servizi bancari e finanziari. La diffusione delle conoscenze di base in materia economico-finanziaria è considerata un presupposto essenziale per favorire comportamenti consapevoli e per ridurre le asimmetrie informative che caratterizzano il rapporto tra intermediari e clienti. In questo contesto si collocano le numerose iniziative di educazione finanziaria avviate negli ultimi anni in quasi tutti i Paesi, con l'obiettivo di rendere i consumatori più informati, più consapevoli e quindi meglio tutelati.

1.3. Le ragioni e l'evoluzione della tutela bancaria e finanziaria

Le banche svolgono un ruolo essenziale¹⁹ nella raccolta del risparmio e nell'erogazione del credito, attività che incidono direttamente sulla vita economica di famiglie e imprese: per questo motivo, la loro operatività deve essere regolata da un insieme di norme che assicurino correttezza, trasparenza e solidità. La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari ha l'obiettivo di garantire, nel rispetto dell'autonomia negoziale, che i clienti dispongano di tutte le informazioni essenziali relative al rapporto contrattuale e alle sue eventuali modifiche. Tale impostazione favorisce anche una maggiore concorrenza nei mercati bancari e finanziari. La tutela nasce da tre esigenze fondamentali:

¹⁸ Quaderno 68 Banca d'Italia.

¹⁹ Sulla funzione economica delle banche e sul ruolo della raccolta del risparmio, v. F. CAPRIGLIONE, "Diritto bancario", CEDAM.



- stabilità del sistema²⁰: evitare crisi bancarie, fallimenti a catena e rischi sistemici che potrebbero compromettere l'intera economia.
- Fiducia del pubblico: il sistema finanziario funziona solo se cittadini e imprese si fidano degli intermediari e delle regole che li governano.
- Protezione dei consumatori e delle microimprese²¹: soggetti che, per competenze e risorse, non possono fronteggiare da soli la complessità dei prodotti finanziari e delle prassi bancarie.

Senza un adeguato sistema di tutela, l'asimmetria informativa²² tra banca e cliente genererebbe comportamenti opportunistici, scelte finanziarie non consapevoli e rischi elevati di sovraindebitamento.

La tutela bancaria e finanziaria, ad ogni modo, non è statica, in quanto si è evoluta in risposta alle crisi e alle trasformazioni del mercato in base a una serie di fattori:

- crisi finanziarie globali (2008, crisi del debito sovrano) hanno evidenziato fragilità nei modelli di vigilanza e nella gestione dei rischi, spingendo verso regole più stringenti su capitale, liquidità e governance.
- Armonizzazione europea: la creazione dell'Unione bancaria, del Meccanismo di Vigilanza Unico (SSM) e del Meccanismo di Risoluzione Unico (SRM) ha rafforzato la supervisione e la gestione delle crisi.
- Digitalizzazione e nuovi rischi: l'avvento dei servizi digitali, della fintech e dei pagamenti elettronici ha richiesto nuove norme su sicurezza, privacy, trasparenza e tutela del cliente.
- Centralità del consumatore²³: negli ultimi anni, la normativa ha posto crescente attenzione alla protezione dei soggetti più vulnerabili, riconoscendo che la stabilità del sistema passa anche dalla sostenibilità finanziaria delle famiglie e delle piccole realtà produttive²⁴.

²⁰ Sulla stabilità del sistema bancario come obiettivo primario della regolazione, v. Regolamento (UE) n. 575/2013 (CRR), considerando 3.

²¹ Sulla protezione dei consumatori e delle microimprese nei servizi finanziari, v. Direttiva 2014/65/UE (MiFID II), art. 24.

²² Sulle conseguenze dell'asimmetria informativa e sui rischi di sovraindebitamento, v. A. TROIANO, "Asimmetrie informative e protezione del consumatore nei servizi finanziari", in Banca, borsa e titoli di credito, 2017.

²³ Cfr. G. ALPA, "La codificazione del diritto dei consumatori. Aspetti di diritto comparato, in La nuova giurisprudenza civile commentata", 6/2009. Se in una fase iniziale la protezione dei consumatori era considerata un obiettivo accessorio rispetto ad altre politiche dell'Unione, nel corso del tempo essa si è emancipata, fino a ottenere una legittimazione piena e specifica. Un passaggio particolarmente significativo in questa evoluzione è rappresentato dal Trattato di Lisbona. Con tale trattato, infatti, la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea ha acquisito valore giuridico vincolante. L'art. 38 della Carta, dedicato alla "protezione dei consumatori", stabilisce che nelle politiche dell'Unione deve essere garantito un livello elevato di tutela dei consumatori. La protezione consumeristica, già presente nel diritto comunitario, viene così elevata al rango di diritto fondamentale, con un riconoscimento formale che ne rafforza la portata e l'efficacia. Parallelamente, la disposizione secondo cui "nella definizione e nell'attuazione delle altre politiche o attività dell'Unione sono prese in considerazione le esigenze inerenti alla protezione dei consumatori" è stata inserita nella prima parte del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (art. 12 TFUE), dedicata ai principi generali dell'azione dell'Unione. Ciò conferma che la tutela del consumatore non è più un obiettivo settoriale, ma un principio trasversale, destinato a orientare l'intero processo decisionale europeo. In sintesi, il consumatore ha progressivamente conquistato una posizione centrale nel diritto dell'Unione europea, divenendo destinatario di una protezione autonoma, rafforzata e riconosciuta come elemento strutturale delle politiche comunitarie.

²⁴ Regolamento Intermediari Consob n. 20307/2018, art. 35 e Allegato 3 e Direttiva 2014/65/UE (Mifid II), Allegato II.



Questa evoluzione ha progressivamente ampliato la tutela, trasformandola da un sistema centrato sulla stabilità delle banche a un modello più equilibrato, che integra stabilità, concorrenza, trasparenza e protezione del cliente.

1.4. Principi generali che guidano la normativa

La disciplina bancaria e finanziaria si fonda su una serie di principi generali che orientano l'azione degli intermediari e garantiscono un elevato livello di protezione per la clientela. Tali principi rappresentano la base comune su cui si costruiscono le norme di dettaglio e le prassi operative del settore.

Trasparenza delle informazioni

La trasparenza costituisce un pilastro essenziale della regolamentazione. Gli intermediari sono tenuti a fornire informazioni chiare, complete e comprensibili riguardo a condizioni economiche, rischi, costi e caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti. L'obiettivo è consentire al cliente di assumere decisioni consapevoli, evitando asimmetrie informative che potrebbero comprometterne la capacità valutativa.

Comunicazione esplicita dei rischi

Accanto alla trasparenza generale, assume rilievo il principio della comunicazione esplicita dei rischi, che impone agli intermediari di illustrare in modo chiaro, evidenziato e non ambiguo la natura e l'entità dei rischi connessi ai prodotti e ai servizi offerti. Ciò include la rappresentazione dei possibili scenari negativi, delle perdite potenziali, della volatilità e della complessità degli strumenti finanziari. La finalità è evitare che il cliente sottovaluti i rischi o maturi aspettative irrealistiche, garantendo una piena consapevolezza delle conseguenze economiche delle proprie scelte.

Correttezza nei rapporti con la clientela

Il principio di correttezza impone agli intermediari di agire con lealtà, buona fede e professionalità in ogni fase del rapporto contrattuale: dalla promozione dei servizi alla gestione del rapporto, fino alla fase post-vendita. Ciò include l'obbligo di evitare pratiche commerciali scorrette, comportamenti ingannevoli o pressioni indebite che possano alterare la libertà decisionale del cliente.

Adeguatezza e appropriatezza dei prodotti

La normativa richiede che gli intermediari valutino se i prodotti o i servizi proposti siano adeguati o appropriati rispetto al profilo del cliente, tenendo conto di conoscenze, esperienza, obiettivi di investimento e capacità finanziaria. Questo principio mira a prevenire la vendita di strumenti complessi o rischiosi a soggetti che non dispongono delle competenze o delle risorse necessarie per comprenderli o sostenerne le eventuali perdite.



Gestione dei conflitti di interesse

Gli intermediari devono individuare, prevenire e gestire i conflitti di interesse che possono emergere tra le proprie attività e gli interessi della clientela. Quando non è possibile eliminarli, devono essere adottate misure organizzative e informative idonee a ridurre l'impatto, garantendo che il cliente non subisca pregiudizi. La corretta gestione dei conflitti è fondamentale per preservare l'integrità del mercato e la fiducia degli utenti.

Tutela della privacy e sicurezza dei dati

Con l'aumento della digitalizzazione, la protezione dei dati personali e la sicurezza informatica assumono un ruolo sempre più rilevante. Gli intermediari devono garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rispetto della normativa sulla privacy e che siano adottate misure tecniche e organizzative adeguate a prevenire accessi non autorizzati, frodi informatiche e violazioni dei sistemi. La salvaguardia delle informazioni sensibili è essenziale per mantenere la fiducia dei clienti e la stabilità operativa.

1.5. Ruolo della vigilanza: il meccanismo unico

Nel sistema italiano di tutela bancaria e finanziaria, un ruolo fondamentale è svolto dalle autorità di vigilanza, incaricate di garantire la stabilità degli intermediari, la trasparenza nei rapporti con la clientela e la protezione degli investitori. Le due istituzioni principali sono la Banca d'Italia e la Consob, ciascuna con competenze specifiche ma complementari. La Banca d'Italia, in particolare, è l'autorità nazionale responsabile della vigilanza sul sistema bancario e sugli intermediari finanziari, con funzioni che includono la vigilanza prudenziale, condotta oggi nell'ambito del Meccanismo di Vigilanza Unico (MVU).

Il MVU rappresenta il pilastro della vigilanza bancaria europea e prevede una ripartizione dei compiti tra la Banca Centrale Europea (BCE) e le autorità nazionali competenti. La BCE esercita la vigilanza diretta sulle banche considerate significative, mentre le autorità nazionali vigilano sugli enti meno significativi, sotto la supervisione generale della BCE. Questo modello assicura un approccio uniforme alla vigilanza in tutti i paesi partecipanti, riducendo le asimmetrie regolamentari e rafforzando la stabilità del sistema bancario europeo.

Il meccanismo è nato per rafforzare la fiducia nel sistema finanziario europeo, evitare che le difficoltà delle banche si riversino sui bilanci pubblici e ridurre il rischio di contagio tra paesi. Fa parte dell'Unione bancaria e rappresenta uno dei pilastri della stabilità finanziaria dell'Eurozona.



1.6. Struttura organizzativa della vigilanza BCE

La struttura organizzativa della vigilanza bancaria²⁵ della Banca Centrale Europea rappresenta uno dei pilastri fondamentali del Meccanismo di Vigilanza Unico, istituito per garantire la stabilità e la solidità del sistema bancario dell'area euro. L'azione della BCE si articola attraverso un insieme coordinato di funzioni che mirano a prevenire rischi, *assicurare comportamenti corretti da parte degli intermediari e tutelare, in ultima istanza, la fiducia dei cittadini nel sistema finanziario.*

La vigilanza svolge un ruolo essenziale nel monitorare la solvibilità delle banche e la qualità della loro gestione dei rischi. Ciò avviene attraverso un'attività continua di analisi dei bilanci, dei modelli di business e dei sistemi di controllo interno degli enti creditizi. A questa funzione si affianca la verifica della conformità alle normative europee e nazionali, un aspetto cruciale per garantire un'applicazione uniforme delle regole in tutti i Paesi partecipanti al MVU. Quando emergono criticità o segnali di deterioramento, la BCE può intervenire direttamente, adottando misure correttive o prescrivendo azioni specifiche agli intermediari coinvolti.

Un altro elemento centrale dell'assetto organizzativo è la cooperazione con le autorità nazionali di vigilanza. Questa collaborazione consente di integrare competenze, informazioni e prospettive, creando un sistema di supervisione realmente europeo e non frammentato per giurisdizioni. Parallelamente, la BCE conduce analisi orizzontali sull'intero sistema bancario, con l'obiettivo di individuare tempestivamente vulnerabilità comuni o rischi emergenti. Tale attività contribuisce anche alla trasparenza del mercato, poiché molte informazioni vengono rese pubbliche e messe a disposizione degli utenti dei servizi bancari.

L'organizzazione della vigilanza è orientata a garantire un presidio omogeneo sui rischi e a mantenere un approccio coerente in tutta l'area euro. In questo quadro si inserisce la definizione delle priorità di vigilanza, che rappresentano la bussola strategica dell'azione della BCE. Esse si articolano attorno a due direttrici principali.

La prima riguarda il rafforzamento della resilienza delle banche ai rischi geopolitici e alle incertezze macro-finanziarie. In un contesto globale caratterizzato da *shock* esterni sempre più frequenti, le banche devono adottare un'assunzione dei rischi prudente, mantenere standard creditizi solidi e assicurare livelli di capitale adeguati, in linea con il quadro regolamentare CRR III. A ciò si aggiunge l'esigenza di integrare nei processi di gestione dei rischi anche i fattori climatici e ambientali, che rappresentano una fonte crescente di vulnerabilità.

²⁵ Le principali strutture organizzative della vigilanza bancaria della BCE sono articolate in: (i) DG/SIB, DG/UDI e DG/SPL, responsabili della vigilanza diretta sulle banche significative e, nel caso della DG/SPL, del coordinamento della vigilanza sugli enti meno significativi; (ii) DG/HOL, che svolge funzioni trasversali fornendo competenze specialistiche in materia di rischi, modelli interni, gestione delle crisi e metodologie; (iii) DG/OMI, incaricata delle ispezioni in loco e della definizione delle metodologie ispettive; (iv) DG/SGO, che supporta i processi decisionali, le autorizzazioni e le verifiche di idoneità, oltre a promuovere.

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

La seconda priorità riguarda invece la resilienza operativa e lo sviluppo di capacità ICT solide e affidabili. Le banche sono chiamate a rafforzare i propri sistemi di gestione del rischio operativo, migliorare la qualità dei dati e dei sistemi informativi e definire strategie di trasformazione digitale di medio-lungo periodo. *Particolare attenzione è dedicata all'uso responsabile dell'intelligenza artificiale, alla governance dei processi tecnologici e alla gestione dei rischi informatici, aspetti sempre più centrali in un settore bancario fortemente digitalizzato.*

La definizione delle priorità di vigilanza non è un esercizio statico, ma si inserisce in un processo di miglioramento continuo. La BCE aggiorna costantemente metodologie, standard e politiche di vigilanza, traendo spunto sia dall'esperienza maturata nell'applicazione pratica delle regole sia dalla partecipazione ai principali consessi europei e internazionali. Questo approccio dinamico consente di intercettare tempestivamente i rischi emergenti e di rafforzare la capacità del sistema di reagire a scenari in evoluzione.

Le priorità costituiscono, inoltre, il punto di partenza per la pianificazione delle attività di vigilanza del ciclo successivo. Ogni anno la BCE definisce gli obiettivi strategici e gli interventi prudenziali da attuare, orientando anche l'azione delle autorità nazionali nei confronti degli enti meno significativi.

Le priorità e i risultati della valutazione dei rischi vengono pubblicati sul sito della BCE dedicato alla vigilanza bancaria, contribuendo alla trasparenza e alla responsabilità dell'azione di supervisione.

In questo quadro, un ruolo particolarmente rilevante è svolto dall'individuazione dei rischi emergenti. Attraverso analisi orizzontali e valutazioni periodiche, la BCE monitora l'evoluzione dei rischi cui sono esposti gli intermediari, collaborando strettamente con i Gruppi di Vigilanza Congiunti e con altre funzioni interne. L'integrazione tra informazioni macroprudenziali e valutazioni macroeconomiche consente di costruire un quadro completo e aggiornato delle vulnerabilità del sistema, rafforzando la capacità di prevenire crisi e tutelare la clientela. Nel complesso, la struttura organizzativa della vigilanza BCE si configura come un sistema articolato, integrato e in continua evoluzione, progettato per garantire la stabilità del settore bancario europeo e sostenere la fiducia degli utenti nei servizi finanziari.



DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

**Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti**

RICERCA



PARTE II

Applicazioni pratiche: Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



2.1. Vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito

Come in precedenza evidenziato, la tutela della clientela bancaria e finanziaria si basa su un insieme di strumenti che operano su più livelli: norme di trasparenza e correttezza, obblighi informativi, controlli di vigilanza, procedure interne di reclamo e sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Questo sistema non protegge solo imprese e consumatori, ma contribuisce anche al buon funzionamento del mercato del credito.

Le micro imprese, quando acquistano servizi di investimento o prodotti finanziari, sono in genere trattate come clienti *retail*. Questo significa che ricevono lo stesso livello di tutela dei consumatori (informazioni chiare, valutazioni di adeguatezza/appropriatezza, regole di product governance²⁶), beneficiano di una riduzione delle asimmetrie informative, perché gli intermediari devono fornire informazioni complete, trasparenti e non fuorvianti e operano in un quadro regolamentare più chiaro, che disciplina i rapporti con gli intermediari e limita comportamenti opportunistici.

La trasparenza imposta dalla normativa, attraverso documenti precontrattuali, fogli informativi e obblighi di comunicazione, consente di comprendere meglio le condizioni economiche, confrontare le offerte e valutare con maggiore consapevolezza i prodotti bancari e finanziari, favorendo rapporti più equilibrati.

Un contributo essenziale deriva dai controlli di vigilanza della Banca d'Italia e della Consob, che monitorano la correttezza degli intermediari e intervengono in caso di irregolarità. A ciò si aggiungono le procedure interne di reclamo, che rappresentano il primo livello di tutela e permettono di ottenere risposte rapide senza ricorrere a strumenti più complessi.

Accanto alla vigilanza, un ruolo importante è svolto dagli strumenti ADR, e in particolare dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)²⁷. Pur non essendo organo di vigilanza, offre una tutela rapida, imparziale e non onerosa nelle controversie con gli intermediari. La procedura consente di ottenere decisioni in tempi molto più brevi rispetto alla giustizia ordinaria e senza sostenere costi legali rilevanti. La presenza di un organismo terzo contribuisce inoltre a riequilibrare il rapporto banca-impresa, inducendo gli intermediari ad adottare comportamenti più trasparenti.

²⁶ La tutela fondata unicamente sull'informazione sta lasciando spazio a un modello centrato sulla Product Oversight and Governance (POG), che punta a garantire che i prodotti bancari, finanziari e assicurativi siano coerenti con le caratteristiche e le esigenze dei clienti.

²⁷ L'Arbitro Bancario Finanziario è gestito da Banca d'Italia, Titolo VI-bis del Testo Unico Bancario (TUB), introdotto dal d.lgs. n. 11/2010 e poi modificato, art. 128-bis TUB. Oltre all'ABF, è bene ricordare che, per le controversie interviene anche l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016. È uno strumento di risoluzione delle controversie tra investitori "retail" e intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio. Solo i risparmiatori possono fare ricorso all'ACF, per richieste non superiori a 500.000 euro.



La tutela risulta più efficace quando chi si rivolge ai servizi bancari è supportato da professionisti²⁸ qualificati. Il commercialista, in particolare, può individuare tempestivamente anomalie, attivare correttamente le procedure di reclamo e prevenire situazioni pregiudizievoli.

Gli orientamenti degli organismi di tutela spingono inoltre le banche a rivedere clausole contrattuali e informative, innalzando gli standard di mercato e stimolando una concorrenza basata sulla qualità dei servizi. Un sistema di tutela accessibile favorisce infine l'inclusione finanziaria, consentendo anche alle imprese più piccole di accedere al credito in condizioni più trasparenti e sicure.

2.2. Il ruolo dei meccanismi ADR e l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie rappresentano un elemento centrale della tutela della clientela, complementare all'attività di vigilanza. Come in precedenza sottolineato, l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), ad esempio, offre ai clienti una tutela rapida, imparziale e non onerosa nelle controversie con gli intermediari.

Sotto la spinta della normativa comunitaria, i sistemi ADR si stanno diffondendo nei diversi ordinamenti come strumenti di enforcement complementari alla regolamentazione, alla vigilanza e ai programmi di educazione finanziaria. Le decisioni e i reclami esaminati da ABF costituiscono inoltre una fonte informativa utile per le autorità, che possono individuare tempestivamente comportamenti scorretti ricorrenti o criticità sistemiche.

Per le imprese, soprattutto quelle di dimensioni ridotte, l'ABF rappresenta un'opportunità concreta per risolvere controversie in modo rapido e senza costi elevati. Infatti, gli orientamenti dell'ABF, pur non essendo vincolanti, costituiscono un corpus di prassi interpretative che aiuta le imprese a valutare le condizioni contrattuali, prevedere l'esito di eventuali controversie e verificare la correttezza delle condotte degli intermediari.

Le decisioni riguardano spesso commissioni non dovute, spese non trasparenti, ritardi nell'erogazione di finanziamenti o disfunzioni nei servizi di pagamento, con effetti concreti come il recupero di importi o la rettifica di condizioni sfavorevoli.

L'impatto dell'ABF va oltre il singolo rapporto banca-cliente, in quanto gli orientamenti dell'Arbitro spingono gli intermediari a migliorare le proprie prassi²⁹, contribuendo a un innalzamento complessivo degli standard di mercato. La diffusione degli ADR riduce inoltre il numero di

²⁸ Le evoluzioni del mercato e dei prodotti e talvolta comportamenti opportunistici degli intermediari, rendono fondamentale per le imprese e consumatori affiancarsi di professionisti esperti in materia di regolamentazione e sistema di tutela dei prodotti finanziari con la finalità di chiudere operazioni meno rischiose e più adatte alle esigenze con ottimizzazione dei costi.

²⁹ Il rischio reputazionale connesso alla pubblicazione delle decisioni incentiva gli intermediari ad adeguarsi spontaneamente agli orientamenti dell'Arbitro.



controversie portate davanti ai tribunali, con benefici per il sistema giudiziario e per gli intermediari, che possono destinare più risorse all'attività creditizia.

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un organismo indipendente, sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia, ed è organizzato in collegi territoriali ed è stato istituito nel 2009 dalla stessa Banca d'Italia. L'ABF offre una procedura rapida, semplice e non onerosa, che consente al cliente di ottenere una decisione imparziale senza ricorrere al giudice ordinario. Grazie a queste caratteristiche, l'ABF rappresenta per le imprese e i consumatori, uno strumento particolarmente efficace per tutelarsi nei rapporti con gli intermediari, ridurre i costi del contenzioso e ottenere una maggiore trasparenza nelle relazioni bancarie.

Sebbene le decisioni non siano formalmente vincolanti, l'eventuale inadempienza dell'intermediario viene resa pubblica sul sito della Banca d'Italia per cinque anni e, inoltre, per sei mesi sul sito dell'intermediario stesso.

Parallelamente, il legislatore nazionale è intervenuto in modo organico sulla materia degli strumenti ADR, recependo la normativa europea attraverso il d.lgs. n. 28/2010³⁰, che ha introdotto un quadro generale per la mediazione civile e commerciale.

Le decisioni dell'ABF riguardano spesso questioni relative a commissioni non dovute, spese non trasparenti, ritardi nell'erogazione di finanziamenti o disfunzioni nei servizi di pagamento, con effetti economici diretti per le imprese, che possono ottenere il recupero di somme o la rettifica di condizioni sfavorevoli.

2.3. La composizione e il funzionamento dell'ABF

L'Arbitro Bancario Finanziario è organizzato in una struttura articolata su base territoriale, composta da Collegi³¹ insediati presso diverse sedi della Banca d'Italia. Ogni Collegio è formato da cinque membri: un Presidente e due componenti designati dalla Banca d'Italia, un rappresentante delle associazioni dei consumatori e un rappresentante delle associazioni degli intermediari. Questa composizione è pensata per garantire un equilibrio tra competenze tecniche, tutela dell'utenza e rappresentanza del settore bancario, assicurando un processo decisionale imparziale e tecnicamente fondato.

Ogni Collegio è supportato da una Segreteria tecnica, con sede presso la rispettiva struttura della Banca d'Italia. La Segreteria tecnica si occupa, tra le altre cose, di: ricevere il ricorso e controllare che sia completo, corretto e presentato entro i termini previsti, nonché di acquisire la documentazione trasmessa dall'intermediario coinvolto gestire tutte le comunicazioni della procedura di ricorso tra le parti.

³⁰ Decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, "Attuazione dell'art. 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali".

³¹ L'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo).

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

È possibile rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) quando la controversia riguarda prodotti e servizi bancari come conti correnti, mutui, prestiti personali, cessioni del quinto, nonché truffe online e operazioni di pagamento non autorizzate (ad esempio bonifici fraudolenti, addebiti su carta derivanti da *phishing* o *smishing*). In questi casi, l'ABF può intervenire se la somma richiesta non supera 200.000 euro.

L'ABF può inoltre pronunciarsi senza limiti di importo quando la controversia riguarda l'accertamento di diritti, obblighi o facoltà del cliente, come la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione dell'ipoteca dopo l'estinzione del mutuo.

Il funzionamento dell'ABF si basa su una procedura snella e interamente documentale, che non prevede udienze né la presenza fisica delle parti.

La Banca d'Italia non interviene nel merito della controversia, ma assicura il corretto svolgimento del procedimento.

Il fascicolo viene quindi sottoposto al Collegio, che decide. La decisione deve essere adottata entro 90 giorni dalla chiusura dell'istruttoria e viene comunicata alle parti. Pur non avendo natura giurisdizionale, la decisione è vincolante per l'intermediario, che è tenuto ad adeguarsi entro 30 giorni. L'eventuale mancato rispetto della decisione non comporta sanzioni dirette, ma viene reso pubblico sul sito dell'ABF, con rilevanti effetti reputazionali.

Per il cliente, invece, la decisione non è vincolante: egli conserva sempre la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria.

2.4. Il contenzioso ABF nel 2024: dinamiche e impatti sul sistema di tutela

Secondo la relazione dell'ABF 2024³², e in merito al volume dei ricorsi, nel 2024 i ricorsi all'ABF sono stati 13.944, in calo del 12% rispetto al 2023. I Collegi hanno deciso 14.012 ricorsi: il 48% accolti, il 15% chiusi per accordo e il 37% respinti, riconoscendo 15,7 milioni di euro ai clienti. La cessione del quinto resta la principale area di contenzioso, pari a circa il 34% del totale in calo del 19% rispetto al 2023, mentre crescono i ricorsi sui conti correnti, in aumento del 18% spesso legati a operazioni fraudolente. Le frodi su strumenti di pagamento si riducono (-11%) ma rappresentano ancora il 30% dei casi. Tale diminuzione potrebbe riflettere: maggiori investimenti degli intermediari nella sicurezza dei pagamenti elettronici; maggiore consapevolezza dei clienti. Altre materie in diminuzione: estinzioni anticipate dei finanziamenti contro CQS, servizi e strumenti di pagamento e buoni fruttiferi postali (BFP).

Il forte calo dei ricorsi sui buoni fruttiferi postali (-38%) riflette il consolidamento della giurisprudenza civile su posizioni sfavorevoli ai clienti, recepite dal Collegio di coordinamento. La diminuzione dei ricorsi registrata nel 2024 sembra riflettere una crescente efficacia dell'ABF.

³² Banca d'Italia, "Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario" – Anno 2024, pubblicata il 18 giugno 2025, disponibile su www.arbitrobancariofinanziario.it.

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

Il calo delle controversie seriali, l'allineamento degli intermediari agli orientamenti dei Collegi e la maggiore chiarezza giurisprudenziale hanno ridotto il numero di ricorsi ripetitivi o privi di prospettiva.

Anche la diminuzione delle frodi e il miglioramento dei processi interni degli intermediari contribuiscono a prevenire il contenzioso, indicando che il sistema non solo risolve le controversie, ma incide positivamente sui comportamenti del mercato.

Il 94% del contenzioso continua a provenire dai consumatori, mentre i ricorsi dei non consumatori crescono del 12%, soprattutto su conti correnti e servizi di pagamento, in linea con le diverse esigenze operative delle imprese. Collegi di Milano e Roma restano i principali poli decisionali, ciascuno con oltre il 20% dei ricorsi a livello nazionale.

Nel 2024 i ricorsi presentati dai consumatori mostrano una prevalenza maschile: solo il 37% proviene da donne, una quota stabile rispetto al 2023 e più bassa nelle regioni del Sud. La composizione riflette anche la natura delle controversie: nei ricorsi su CQS e credito ai consumatori, circa due terzi dei ricorrenti sono uomini, mentre nei servizi di pagamento e nelle frodi la quota maschile supera di poco la metà.

Il 71% delle istanze dei consumatori è stato presentato tramite un rappresentante. I non consumatori rappresentano il 6% dei ricorsi, con una netta prevalenza di piccole imprese del settore dei servizi; in questo gruppo l'assistenza di un rappresentante è utilizzata nel 66% dei casi.

I ricorsi all'ABF costituiscono una fonte informativa rilevante per la vigilanza, insieme agli esposti inviati alla Banca d'Italia.

L'analisi del biennio 2023-2024 mostra una chiara correlazione: gli intermediari che registrano più ricorsi all'ABF tendono a ricevere anche un numero elevato di reclami e di esposti. Questo allineamento indica che le criticità riscontrate dai clienti emergono in modo coerente attraverso tutti i canali di tutela.

I tempi di definizione delle procedure si sono ridotti: la durata media è stata di 114 giorni al netto delle sospensioni, e il 97% dei procedimenti si è concluso entro i 180 giorni previsti.

Altro dato importante che emerge dalla Relazione dell'ABF 2024 è che solo il 2,8% delle decisioni ABF del triennio 2022-24 è stato successivamente portato davanti al giudice ordinario, su un totale di circa 46.000 ricorsi.

Nel 95% dei casi è stato il cliente a rivolgersi alla giustizia civile. Alla fine del 2024 risultava definito meno di un terzo dei procedimenti avviati davanti al giudice ordinario dopo una decisione dell'ABF. In circa il 58% dei casi l'orientamento dell'Arbitro è stato confermato, una quota in aumento rispetto al 2023.

Le decisioni non confermate riguardano soprattutto la cessione del quinto, a causa sia dei cambiamenti normativi intervenuti negli ultimi anni sia di differenti interpretazioni giuridiche, in particolare sul calcolo dei rimborsi dovuti ai clienti.

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con il 2023 (unità e valori percentuali)

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2023		2024		Variazione del 2024 sul 2023
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	variazione percentuale
Cessione del quinto	5.902	37	4.783	34	-19
Conto corrente	1.382	9	1.637	12	18
Bancomat e carte di debito	1.987	13	1.456	10	-27
Carte di credito	1.588	10	1.183	8	-26
Bonifico	621	4	1.016	7	64
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	738	5	769	6	4
BFP	1.154	7	717	5	-38
Credito ai consumatori	383	2	419	3	9
Mutuo	497	3	400	3	-20
Centrale dei rischi	446	3	353	3	-21
Altro	1.119	7	1.211	9	8
Totale ricorsi ABF	15.817	100	13.944	100	-12
Totale ricorsi escludendo CQS	9.915	63	9.161	66	-8
Totale ricorsi servizi e strumenti di pagamento	4.432	28	3.896	28	-12
Totale ricorsi utilizzi fraudolenti	4.615	29	4.123	30	-11

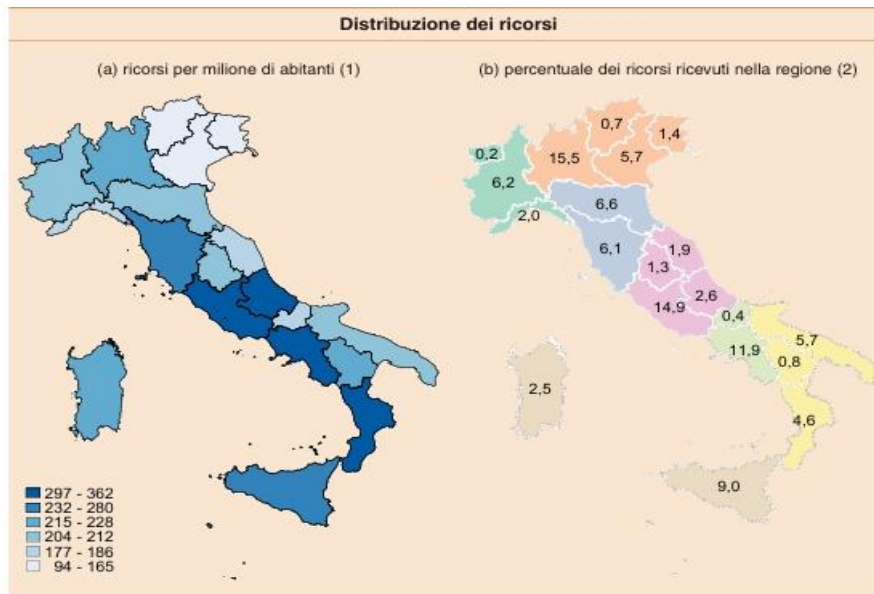
Relazione Arbitro bancario e finanziario Anno 2024

Distribuzione Territoriale dei ricorsi

Le controversie sono diminuite in tutte le regioni italiane tranne il Friuli-Venezia Giulia, sia in valore assoluto sia rispetto alla popolazione. Le regioni del Centro e del Sud continuano però a mostrare una maggiore litigiosità rispetto al Nord: Lazio, Calabria e Campania risultano le prime tre per numero di ricorsi per abitante.

Questo andamento è coerente con la più alta conflittualità giudiziaria osservata nel Mezzogiorno.

A livello territoriale, i Collegi di Milano e Roma restano i principali poli di concentrazione dei ricorsi, ciascuno con oltre il 20% del totale nazionale.



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.
(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2024. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale.

Relazione Arbitro bancario e finanziario anno 2024



2.5. Requisiti, termini e procedura per il ricorso all'ABF

Per poter presentare un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, come detto, è necessario che il ricorrente abbia previamente inoltrato un reclamo scritto all'intermediario interessato. Una volta trasmesso il reclamo, il ricorrente dispone di un periodo massimo di 12 mesi per presentare il ricorso all'ABF. Decorso tale termine, il reclamo non è più idoneo ai fini della procedura e sarà necessario inviarne uno nuovo, attendendo nuovamente la risposta dell'intermediario o il decorso dei termini previsti.

Il ricorso è ammissibile solo se l'intermediario non ha fornito risposta entro 60 giorni solari, oppure se la risposta ricevuta risulta insoddisfacente rispetto alle questioni sollevate.

Per le controversie relative a frodi nei servizi di pagamento, la normativa prevede un termine più breve: l'intermediario è tenuto a rispondere entro 15 giorni lavorativi.

Il cliente può proporre ricorso all'ABF tramite il portale telematico dedicato, allegando la documentazione rilevante e versando un contributo di 20 euro, rimborsabile in caso di accoglimento.

Una volta ricevuto il ricorso, l'intermediario è chiamato a depositare le proprie controdeduzioni entro 30 giorni.

Segue una fase istruttoria curata dagli uffici della Banca d'Italia, che svolgono un ruolo puramente tecnico-amministrativo: verificano la completezza degli atti, richiedono eventuali integrazioni e predispongono il fascicolo per il Collegio competente.

2.6. Come si presenta il ricorso all'ABF³³

La procedura telematica per inviare un ricorso online prevede l'utilizzo di SPID o CIE e accesso all'Area Riservata.

³³ È opportuno evidenziare che l'Arbitro Bancario Finanziario decide esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti nel corso del procedimento. L'istruttoria non prevede attività di acquisizione d'ufficio di ulteriori elementi né audizioni personali: l'intero giudizio si fonda quindi sui documenti allegati dal ricorrente e dall'intermediario. Ne consegue che la completezza, la chiarezza e la leggibilità degli atti depositati assumono un ruolo determinante ai fini della valutazione del Collegio.

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

Nel processo di presentazione di un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, il Portale richiede³⁴ di indicare se l'istanza viene inoltrata per conto proprio oppure per un soggetto terzo. La scelta dell'opzione appropriata dipende dalla natura della controversia: il ricorrente seleziona la voce riferita alla propria persona o alla ditta individuale, mentre chi agisce per una società, un ente o un altro soggetto deve individuare la categoria corrispondente al ruolo rivestito.

Nuovo ricorso

Quando il ricorso è presentato da un rappresentante, è necessario allegare la documentazione che consenta di identificare il soggetto rappresentato e di comprovare i poteri di rappresentanza. Il Portale mette a disposizione l'elenco dei documenti richiesti per ciascuna tipologia di ricorrente. Per società ed enti è richiesta un'autocertificazione che attesti i poteri di legale rappresentante. Nei casi

³⁴ Il ricorso può essere cartaceo [Istruzioni-compilazione-ricorso.pdf](#).

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.
Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

di tutela, curatela o amministrazione di sostegno, occorre allegare il provvedimento del giudice che definisce durata e limiti dell'incarico, nonché eventuali proroghe.

La sezione dedicata alla presentazione del ricorso contiene esempi di autocertificazioni e modelli di procura che consentono al ricorrente di delegare una persona fisica, un ente o un'associazione alla gestione dell'istanza. È opportuno ricordare che l'assistenza di un avvocato o di altro professionista non è obbligatoria per adire l'ABF.

Qualora, nel corso del procedimento, si renda necessario sostituire il rappresentante originariamente incaricato, il nuovo rappresentante, o il ricorrente stesso, deve registrarsi sul Portale e trasmettere un nuovo ricorso, specificando che si tratta di un procedimento già avviato per il quale si intende modificare o revocare la rappresentanza. A tale invio devono essere allegati i documenti che attestano la cessazione del precedente incarico e, se presente, la nomina del nuovo rappresentante. Restano comunque validi i documenti già depositati e i termini procedurali eventualmente in corso. Ai fini della compilazione del ricorso, l'utente è tenuto a completare le sezioni previste dal Portale ABF³⁵. Nella prima parte, dedicata alle informazioni generali, occorre indicare se il soggetto per conto del quale si presenta l'istanza riveste o meno la qualifica di consumatore. Tale informazione consente all'ABF di classificare correttamente il ricorrente e di raccogliere dati statistici utili all'attività dell'Arbitro.

³⁵ [Modulo-di-ricorso.pdf](#).

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

Per i consumatori è richiesto di specificare il titolo di studio e la condizione professionale; per i soggetti non consumatori, invece, devono essere indicati il settore di attività e il numero degli addetti.

Deve essere riportata la data di invio del reclamo scritto all'intermediario, nonché l'indicazione dell'eventuale risposta ricevuta. Tali elementi sono necessari per verificare il rispetto dei presupposti di procedibilità del ricorso e per consentire all'ABF di ricostruire correttamente la fase preliminare del contenzioso³⁶.

Il Portale richiede di indicare l'eventuale presenza di altri soggetti, oltre al ricorrente, che abbiano un interesse diretto a ottenere una decisione da parte dell'ABF sulla medesima controversia. Qualora vi siano cointestatari, occorre selezionare l'apposita opzione e inserire le loro generalità.

Per ciascun cointestatario devono essere caricati il documento di identità e la dichiarazione di adesione al ricorso, predisposta secondo il modello disponibile sul sito dell'ABF. Nel caso in cui i cointestatari siano più di uno, il Portale consente di aggiungere ulteriori soggetti tramite l'apposita funzione di inserimento, ripetendo l'operazione per ciascuno di essi. Una volta completata l'integrazione dei dati, è possibile proseguire con la compilazione delle sezioni successive.

Nella sezione dedicata all'individuazione dell'intermediario, il ricorrente deve selezionare il soggetto nei cui confronti intende proporre il ricorso, scegliendo tra l'intermediario finanziario coinvolto nella controversia o l'eventuale gestore dei crediti in sofferenza. La ricerca può essere effettuata inserendo la denominazione dell'intermediario, il relativo codice ABI oppure il nome del gestore dei crediti deteriorati; il Portale propone quindi le opzioni corrispondenti, tra le quali selezionare quella pertinente.

È preferibile, quando possibile, utilizzare il codice ABI, al fine di evitare possibili omonimie o similitudini tra denominazioni che potrebbero generare incertezze nell'individuazione del soggetto corretto. Qualora la ricerca non restituisca risultati, il Portale fornisce indicazioni operative per completare correttamente la procedura. Si segnala che gli intermediari non più operativi non possono essere selezionati, poiché nei loro confronti non è ammessa la proposizione del ricorso all'ABF.

Trasmissione del ricorso

Al termine della compilazione delle varie sezioni, il Portale presenta una schermata di riepilogo che consente al ricorrente di verificare la correttezza delle informazioni inserite e della documentazione allegata. In questa fase è possibile apportare eventuali modifiche selezionando l'icona dedicata alla modifica dei dati.

All'interno della schermata di riepilogo viene inoltre indicato il Collegio competente a decidere sul ricorso, individuato in base ai criteri stabiliti dal Regolamento dell'ABF. Prima dell'invio, il ricorrente è

³⁶ L'Arbitro Bancario Finanziario non può pronunciarsi sul ricorso quando la medesima controversia risulta già sottoposta all'esame di un collegio arbitrale o dell'autorità giudiziaria. Parimenti, il ricorso non può essere esaminato qualora sulla stessa controversia sia in corso un tentativo di conciliazione o mediazione promosso dal ricorrente o da lui accettato. In tali circostanze, la procedura davanti all'ABF può essere avviata solo dopo la conclusione del procedimento alternativo già pendente.

DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.
Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti

RICERCA

invitato a prendere visione dell'avvertenza relativa alle scadenze procedurali, ricordando che i termini previsti sono perentori.

Solo dopo aver confermato la correttezza dei dati e degli allegati è possibile procedere alla trasmissione del ricorso selezionando l'opzione "Trasmetti il ricorso". In assenza di tale conferma, il ricorso rimane salvato in bozza e non viene inoltrato all'ABF.

Una volta trasmesso il ricorso all'ABF, il ricorrente può utilizzare le diverse funzionalità disponibili nel Portale per gestire l'intero procedimento. Attraverso l'Area Riservata è possibile verificare lo stato di avanzamento del ricorso, comunicare con la Segreteria tecnica, presentare un'istanza di correzione o trasmettere ulteriori ricorsi.

Tutte le comunicazioni successive all'invio avvengono esclusivamente tramite il Portale. Per questo motivo è necessario controllare con regolarità l'Area Riservata, oltre all'indirizzo e-mail e al numero di cellulare indicati nel profilo, sui quali vengono inviate le notifiche relative agli aggiornamenti del procedimento.

Accedendo con le proprie credenziali, il ricorrente può consultare l'elenco dei ricorsi presentati e visualizzare per ciascuno lo stato di avanzamento. Il Portale mette a disposizione una barra di progressione che consente di comprendere in quale fase si trovi il procedimento e se siano richieste ulteriori attività da parte del ricorrente.

Eventuali richieste di integrazione

Durante la fase di valutazione preliminare, la Segreteria tecnica verifica la completezza delle informazioni e della documentazione obbligatoria. Qualora emergano lacune o siano necessari chiarimenti, la Segreteria può richiedere integrazioni.

In tali casi, il ricorrente riceve una notifica tramite e-mail e SMS, con l'invito ad accedere al Portale. Nell'Area Riservata compare un avviso evidenziato in rosso con la dicitura "Azioni per il ricorrente", che segnala la necessità di fornire le informazioni o i documenti richiesti entro i termini indicati.

Casistiche

Per comprendere in modo più concreto l'operatività dell'Arbitro Bancario Finanziario, risulta utile richiamare alcune situazioni in cui l'ABF è già intervenuto, evidenziando gli effetti pratici delle proprie decisioni. Le casistiche³⁷ mostrano come l'Arbitro possa offrire una tutela rapida ed efficace in

³⁷ Decisione. n. 6262/2025: in tema di finanziamenti contro cessione del quinto stipulati prima del 25 luglio 2021, ha affermato che, in caso di estinzione anticipata, si applica il previgente art. 125-*sexies* TUB, come interpretato dalla sentenza Lexitor e dalla decisione del Collegio di Coordinamento n. 26525/2019, con conseguente diritto del consumatore alla riduzione di tutte le componenti del costo totale del credito, inclusi i costi *up-front* (commissioni di istruttoria e intermediazione), da calcolarsi secondo il criterio della curva degli interessi; restano escluse dalla riduzione le imposte. Applicato tale criterio, il Collegio: accoglie parzialmente il ricorso; dichiara che l'intermediario deve restituire al ricorrente € 726,00, oltre agli interessi legali calcolati dalla data del reclamo; dispone che l'intermediario versi alla Banca d'Italia € 200,00 quale contributo alle spese della procedura; ordina che l'intermediario rimborsi al ricorrente € 20,00, pari alla somma versata per la presentazione del ricorso.

presenza di comportamenti non conformi da parte degli intermediari, assicurando al ricorrente un rimedio alternativo rispetto alla giustizia ordinaria.

Le esperienze già maturate dimostrano che il ricorso all'ABF può condurre, tra l'altro, alla restituzione di somme indebitamente addebitate, alla correzione di segnalazioni pregiudizievoli nelle banche dati, alla rinegoziazione di condizioni contrattuali o al riconoscimento di comportamenti non conformi da parte dell'intermediario. A tal fine sono state richiamate tre decisioni dell'Arbitro, rappresentative di tipologie ricorrenti di controversie, che consentono di cogliere in modo immediato l'efficacia degli interventi dell'ABF.

2.7. Conclusioni

In un contesto in continua evoluzione, la tutela della clientela bancaria e finanziaria non può più essere considerata un ambito specialistico riservato a pochi esperti, ma rappresenta una competenza trasversale che anche i commercialisti sono chiamati a presidiare. La crescente complessità dei rapporti banca-impresa, l'impatto delle segnalazioni nei sistemi informativi creditizi, l'evoluzione dei prodotti finanziari, la complessità delle norme e, talvolta, la scarsa trasparenza del mercato del credito rendono necessario un approccio professionale strutturato, capace di integrare conoscenze tecniche, sensibilità giuridica e capacità di lettura economico-finanziaria.

In questo quadro, la conoscenza del sistema normativo, dei diritti riconosciuti alla clientela e delle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie, in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario, assume un ruolo centrale. Non si tratta soltanto di strumenti di tutela, ma di vere opportunità per prevenire contenziosi, ridurre i costi legali, riequilibrare i rapporti con gli intermediari e rafforzare la posizione dell'impresa nel mercato del credito. La capacità del commercialista di orientarsi tra normative, prassi applicative e orientamenti degli organismi di vigilanza diventa così un vantaggio competitivo per l'impresa e un elemento distintivo della qualità professionale.

Decisione n. 5898/2025: il ricorrente subisce una truffa telefonica (*vishing*) che porta all'esecuzione di quattro bollettini non autorizzati per € 5.999,60 tramite home banking. La banca sostiene che le operazioni siano state autorizzate con le credenziali del cliente e che la comunicazione dell'OTP integri colpa grave. Il Collegio rileva invece che l'intermediario non ha fornito prova completa della Strong Customer Authentication, avendo documentato solo il fattore di possesso. In assenza di prova della SCA, ai sensi del d.lgs. n. 11/2010, il cliente non può sopportare alcuna perdita. Il ricorso viene quindi accolto e la banca è tenuta a rimborsare € 6.000, oltre ai contributi procedurali dovuti.

Decisione N. 5017 del 23 maggio 2025: la cliente è stata vittima di una frode informatica realizzata tramite spoofing del numero della banca: soggetti che si spacciavano per operatori dell'intermediario l'hanno contattata telefonicamente e, con tecniche di *social engineering*, l'hanno indotta a installare un'applicazione malevola sul proprio dispositivo. Il malware ha consentito ai truffatori di assumere il controllo del telefono e di disporre quattro bonifici non autorizzati, per un importo complessivo di € 19.110,00. L'intermediario ha sostenuto la correttezza delle procedure di autenticazione e la presunta colpa grave dell'utente. Tuttavia, secondo la normativa PSD2 e l'orientamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, la banca non ha dimostrato né che la cliente abbia inserito personalmente i codici di autenticazione, né che il comportamento dell'utente integri colpa grave, trattandosi di una frode basata su furto di identità digitale. Il Collegio ha quindi accolto il ricorso e disposto il rimborso integrale delle somme sottratte maggiorata di 200 euro a titolo di spese procedura e rimborso 20 euro pari al contributo versato al momento della presentazione del ricorso.

L'elenco completo delle decisioni è consultabile sul sito della Banca d'Italia al link. [Decisioni dei Collegi | Sito dell'Arbitro Bancario Finanziario](#).



DOCUMENTO

Tutela della clientela bancaria e finanziaria.

Strumenti di tutela, vantaggi per le imprese e impatti sul mercato del credito. Focus sull'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)



Consiglio Nazionale
dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili

**Fondazione
Nazionale dei
Commercialisti**

RICERCA

Promuovere una cultura della tutela significa anche contribuire a un sistema finanziario più trasparente ed efficiente. In definitiva, la tutela della clientela bancaria e finanziaria è un investimento strategico. Per il commercialista significa accrescere il valore aggiunto delle proprie attività, contribuendo a salvare continuità operativa dell'impresa e a costruire un sistema del credito più solido e sostenibile.



Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili
Piazza della Repubblica, 59 00185 Roma