

# Strumenti di tutela assicurativa e bancaria



Risparmio e vulnerabilità  
**+INFORMATI +PROTETTI**



## Brevi informazioni di contesto

Nella scelta di prodotti o servizi assicurativi, bancari o finanziari è possibile imbattersi in problematiche che richiedano delle forme di tutela. In questi casi il consumatore può tutelarsi attivando diversi canali:

1. inoltrare un reclamo;
2. presentare un esposto o un reclamo all’Autorità di vigilanza competente;
3. ricorrere a uno dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
4. rivolgersi al giudice ordinario.

**Il reclamo.** Il primo passo da compiere per la risoluzione di una controversia è presentare un reclamo all’intermediario bancario o finanziario o all’impresa assicuratrice. Il reclamo dovrà essere presentato sulla base delle informazioni che sono presenti nell’informativa precontrattuale, nei contratti sottoscritti e sui siti internet dei soggetti menzionati.

**Le Autorità di vigilanza competenti.** Le competenti Autorità di vigilanza sono la Banca d’Italia per i prodotti e servizi bancari, la CONSOB per gli strumenti finanziari, i servizi di investimento e i prodotti assicurativi di investimento di ramo I, III e V per la trasparenza e la correttezza e l’IVASS per i prodotti assicurativi di investimento di ramo I, III e V per la struttura del contratto nonché per i tutti gli altri contratti assicurativi. Alle Autorità può essere presentato un esposto o un reclamo per segnalare irregolarità o scorrettezze che si dovessero verificare nel rapporto con i soggetti deputati. Generalmente le Autorità hanno lo scopo di verificare eventuali comportamenti irregolari o scorretti nel generale interesse della tutela del pubblico.

Anche in questo caso le modalità di presentazione degli esposti sono disponibili sui siti delle singole Autorità.

[www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/](http://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/)

[www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti](http://www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti)

[www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2\\_Guida\\_ai\\_reclami.pdf](http://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf)

**Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR).** Prima di rivolgersi al giudice ordinario è possibile provare a risolvere la controversia mediante un tentativo di risoluzione stragiudiziale.

Esistono diversi sistemi di risoluzione stragiudiziale:

- l’Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per i servizi bancari e finanziari ;
- la conciliazione paritetica Assofin – Associazioni dei consumatori;
- l’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), per gli strumenti finanziari; i servizi di investimento e i prodotti assicurativi di investimento di ramo I, III e V;
- la mediazione civile e commerciale per i tutti i contratti assicurativi, bancari e finanziari;
- la negoziazione assistita e la conciliazione paritetica “ANIA – Associazione dei consumatori” in materia di r.c. auto.

**Il giudice ordinario.** Nel caso le ADR non vadano a buon fine è possibile rivolgersi al giudice ordinario. Il giudice interviene con una decisione vincolante sulla controversia, accertando i fatti, individuando le eventuali responsabilità e stabilendo la misura del risarcimento.

## Strumenti di tutela bancaria, finanziaria e assicurativa

Quando parliamo delle controversie tra consumatori e imprese su contratti di vendita di beni e servizi parliamo anche di ADR - Alternative Dispute Resolution (risoluzione alternativa delle controversie). L'ADR contraddistingue quelle procedure che si attivano per la risoluzione di tali controversie in maniera rapida, semplice ed extragiudiziale.

Il provvedimento che introduce in Italia la nuova disciplina delle procedure ADR è il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, che ha recepito la direttiva ADR per i consumatori 2013/11/UE.

Procedimenti di questo tipo sono vantaggiosi per i consumatori che non rinunciano alla tutela dei propri diritti, limitando però i costi e la durata dell'intero processo ordinario.

**Per saperne di più:** [www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie](http://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie)

### Arbitro bancario finanziario (ABF).

L'Arbitro bancario finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti delle banche e le banche stesse o gli altri intermediari finanziari. Per controversie si intendono contenziosi o pendenze in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

L'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti.

- **Quando è possibile ricorrere all'ABF?** Se si sono avuti rapporti contrattuali - per esempio possedere un conto corrente oppure aver acceso un mutuo con la banca - con un intermediario per servizi bancari o finanziari, compresi i servizi di pagamento. Per verificare se il soggetto nei confronti del quale si intende avviare un ricorso è sottoposto all'ABF è possibile consultare gli Albi ed Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia ([www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/](http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/)).
- **Cosa fare prima del ricorso?** Per cominciare, è necessario inviare un reclamo scritto alla controparte, che ha tempo trenta giorni per rispondere. Se non si ha un ritorno o non si è soddisfatti della risposta, è possibile rivolgersi all'ABF tramite il portale online ABF ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)). In ogni modo, è possibile ricorrervi entro massimo dodici mesi dalla presentazione del reclamo alla controparte. Oltrepassati i dodici mesi, bisogna presentare un nuovo reclamo.
- **Il ricorso ha un costo?** Il costo è di € 20. È una somma dovuta quale contributo spese per la procedura. Se il ricorso dovesse essere accolto, la controparte soccombente è tenuta a rimborsare la quota. Il pagamento si può fare via conto corrente o anche in contanti presso tutte le filiali della Banca d'Italia.
- **Cosa fare dopo la presentazione del ricorso?** La controparte ha 45 giorni dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni. La replica è ammessa entro i 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni. La controreplica entro i 20 giorni successivi. Al termine di questo scambio, il Collegio dell'ABF si pronuncia entro 60 giorni.
- **Cosa accade in caso di inadempimento dell'intermediario?** L'intermediario è considerato inadempiente se non esegue, o semplicemente non esegue in parte, quanto previsto dalla decisione dell'ABF oppure non rimborsa i 20 euro versati come contributo spese. È considerato inadempiente anche se non versa alla Banca d'Italia il contributo spese di 200 euro dovuto se il ricorso viene

accolto anche solo in parte. Se l'intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l'inadempimento è pubblicato sul sito internet ([www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html](http://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html)) dell'ABF, dove si trova l'elenco degli intermediari inadempienti.

Se la conciliazione fallisce, è possibile riproporre il ricorso senza presentare nuovamente un altro reclamo all'intermediario.

**Per saperne di più:** [www.arbitrobancariofinanziario.it/](http://www.arbitrobancariofinanziario.it/)

### **Conciliazione paritetica Assofin – Associazioni dei consumatori**

È una procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra consumatori ed intermediari bancari/finanziari, alternativa al giudice e all'arbitro bancario finanziario. Può riguardare i seguenti finanziamenti al consumo:

- prestiti personali;
- prestiti finalizzati (per acquisto auto, elettrodomestici, etc.);
- carte di credito;
- finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio/pensione.

Può essere attivata soltanto in seguito ad un reclamo all'intermediario bancario/finanziario rimasto inevaso o la cui risposta è stata valutata insoddisfacente. È veloce (la procedura non può durare più di 90 giorni), gratuita, e non richiede l'assistenza di un legale.

È una procedura a gestione paritaria: la Commissione di conciliazione che tenta di risolvere la controversia è composta da un rappresentante dell'Associazione dei Consumatori che fa le veci del cliente e un rappresentante dell'intermediario bancario/finanziario coinvolto.

È su base volontaria: il cliente ha il diritto di recedere in qualsiasi momento dalla procedura e l'accordo raggiunto dalla commissione viene sottoposto al cliente che è libero di accettare la soluzione proposta o di rifiutarla, ed eventualmente rivolgersi al giudice o all'Arbitro Bancario Finanziario

**Per saperne di più:** [www.assofin.it/consumatori/conciliazione-paritetica](http://www.assofin.it/consumatori/conciliazione-paritetica)

### **Arbitrato per le Controversie Finanziarie (ACF).**

Se la pendenza riguarda attività con finalità di investimento come il collocamento di titoli o consulenza in materia di investimenti, ci si può rivolgere all'ACF, l'Arbitrato per le Controversie Finanziarie.

L'Arbitrato per le Controversie Finanziarie (ACF), è uno strumento di risoluzione delle controversie tra da un lato investitori "retail" e dall'altro intermediari ( banche, società di intermediazione mobiliare e soggetti che gestiscono fondi comuni di investimento) e imprese assicuratrici che offrono prodotti assicurativi di investimento di ramo I, III e V per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari e le imprese assicuratrici devono rispettare.

- **Chi può fare ricorso?** Gli investitori "retail". Gli investitori "retail" sono i risparmiatori - anche imprese, società o altri enti - che non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute dagli investitori cosiddetti "qualificati" o "professionali" come ad esempio banche, compagnie di assicurazioni, governi nazionali, imprese di grandi dimensioni.
- **Quando è possibile ricorrere all'ACF?** È necessario che sia stato già presentato un reclamo all'intermediario o all'impresa assicuratrice, che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 60

giorni successivi alla presentazione. Il ricorso all'Arbitro deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Altro requisito per presentare ricorso è che la somma non superi i 500.000 euro. Se sugli stessi fatti oggetto del contendere sono in corso altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, non si può presentare ricorso.

- **Come presentare il ricorso?** Il ricorso deve contenere l'indicazione dell'intermediario o dell'impresa assicuratrice e l'esposizione dei fatti, nonché l'indicazione della somma richiesta. Si può presentare il ricorso direttamente oppure tramite un procuratore o un'associazione dei consumatori. L'importante è predisporre un buon ricorso: le possibilità di una decisione favorevole aumentano se il ricorso è esaustivo, ben argomentato e riprende tutti i fatti nella loro sequenza logica e temporale. Ricorrere all'arbitrato è gratuito. La presentazione del ricorso avviene online, attraverso il sito web dell'ACF.
- **Cosa avviene dopo la presentazione del ricorso?** L'intermediario ha 30 giorni (45 giorni nel caso in cui si faccia assistere da un'associazione di categoria) per presentare le proprie osservazioni ("deduzioni") al fine di difendersi e provare di aver agito nel rispetto delle regole. Il ricorrente può replicare nei successivi 15 giorni, dopo i quali l'intermediario può a sua volta, entro 15 giorni, sempre con le stesse modalità, controreplicare.
- **Cosa succede a seguito di una decisione da parte dell'ACF?** Se l'intermediario non dovesse rispettare l'esito della decisione, ne è data notizia sul sito dell'ACF, su due quotidiani nazionali e sulla pagina iniziale del sito dell'intermediario stesso, con conseguente danno reputazionale per l'intermediario o per l'impresa assicuratrice. Quindi, se gli intermediari o le imprese assicuratrici non eseguono le decisioni dell'ACF, gli altri investitori ne saranno informati e potranno trarne le eventuali considerazioni.

Qualora l'investitore non sia soddisfatto della decisione, può comunque rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Presentare ricorso all'ACF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie è infatti condizione di procedibilità per avviare un procedimento giudiziario.

**Per saperne di più:** [www.acf.consob.it/web/guest/ricorso/verifica-requisiti-ricorso](http://www.acf.consob.it/web/guest/ricorso/verifica-requisiti-ricorso)

### Mediazione finalizzata alla conciliazione nelle controversie bancarie, finanziarie e assicurative.

Per mediazione deve intendersi l'attività svolta da un terzo imparziale finalizzata:

- alla ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia (conciliazione);

ovvero, nel caso in cui ciò non sia possibile,

- alla formulazione di una proposta per la risoluzione della controversia stessa.

Essa è obbligatoria in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, per i quali non è possibile agire in giudizio senza prima aver esperito un tentativo di mediazione; facoltativa: quando viene liberamente scelta dalle parti; giudiziale: nel caso in cui sia il giudice ad invitare le parti a tentare la mediazione.

La mediazione viene svolta da Organismi professionali (istituiti da Enti pubblici e/o privati) che erogano in via esclusiva un servizio di conciliazione e che sono iscritti in apposito registro presso il Ministero della giustizia.

L'interessato può presentare la domanda di mediazione presso un qualunque Organismo di mediazione e la scelta su quale debba essere l'Organismo può anche essere fatta mediante apposita clausola inserita nel contratto.

La mediazione può concludersi:

- con un accordo: in tal caso il mediatore redige processo verbale sottoscritto dalle parti, omologato con decreto del Presidente del Tribunale territorialmente competente: tale verbale diviene titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca

giudiziale.

- senza accordo: il mediatore può formulare una proposta di conciliazione. In caso di mancata accettazione, si apre l'eventuale successivo giudizio.

#### **Fit-Net.**

Nel caso di una controversia per eventi accaduti all'estero con un soggetto che ha sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, per provare a risolvere la questione in via stragiudiziale è possibile attivare la procedura c.d. FIN-NET, creata appositamente in Europa per la risoluzione delle liti transfrontaliere.

**Per saperne di più:** [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_it](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_it)

## Strumenti di tutela assicurativa

*Se si ha un problema con un'impresa di assicurazione, la prima cosa da fare è inviare un reclamo direttamente all'impresa interessata che deve fornire la risposta entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Se non si riceve la risposta nei 45 giorni oppure non si è soddisfatti della risposta fornita dall'impresa è possibile rivolgersi all'IVASS.*

### L'IVASS

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, è un ente di diritto pubblico che esercita il controllo sulle imprese di assicurazione, sugli intermediari di assicurazione (agenti e broker) e sui periti per la stima dei danni ai veicoli. Garantisce l'adeguata protezione degli assicurati e degli aventi diritto alle prestazioni assicurative attraverso il perseguimento della sana gestione delle imprese assicurative e di riassicurazione e la loro trasparenza e correttezza nei confronti dei clienti, stabilendo le regole di comportamento che i soggetti sono tenuti ad osservare nell'offerta e nell'esecuzione dei contratti.

L'IVASS, non ha un potere decisorio, quindi non può pronunciarsi su questioni che attengono all'attribuzione della responsabilità nella causazione dei sinistri r.c. auto, la valutazione dell'entità dei danni da risarcire, ecc.

- **Chi può presentare reclamo?** Il contraente, l'assicurato, il beneficiario di un contratto di assicurazione o il danneggiato e le associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori.
- **Come presentare reclamo all'IVASS?** E' possibile presentare il reclamo all'IVASS tramite **pec** alla casella di posta elettronica certificata **tutela.consumatore@pec.ivass.it**
- **Cosa accade presentato il reclamo?** Esaminato il reclamo ricevuto, di norma l'IVASS ne trasmette copia all'impresa interessata, chiedendole di fornire i chiarimenti del caso. A conclusione dell'istruttoria, l'IVASS comunica l'esito della propria attività entro il termine massimo di 90 giorni dall'acquisizione degli elementi di valutazione necessari.
- **Cosa accade in caso di violazione?** Se l'IVASS ravvisa da parte dei soggetti vigilati una violazione delle norme vigenti, avvia un procedimento sanzionatorio, del cui esito dà notizia nel proprio bollettino e nel sito internet.

**Per saperne di più:** [www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html](http://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html)  
[www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2\\_Guida\\_ai\\_reclami.pdf](http://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf)

### Il Contact Center Consumatori dell'IVASS

Il Contact Center fornisce ai consumatori assistenza telefonica in materia assicurativa. È concepito per svolgere attività di informazione, orientamento e assistenza ai consumatori in materia assicurativa.

Tramite il Contact Center Consumatori dell'IVASS è possibile anche conoscere lo stato di un reclamo presentato all'IVASS nei confronti di un'impresa di assicurazione.

### **Contact Center Consumatori dell'IVASS**

Numero verde: 800 486 661

Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 14:30.

Per saperne di più: [www.ivass.it/consumatori/contact-center/index.html](http://www.ivass.it/consumatori/contact-center/index.html)

#### **La negoziazione assistita**

Attraverso la procedura di negoziazione assistita le parti convengono di cooperare per la risoluzione in via amichevole della controversia attraverso la sottoscrizione, con l'assistenza di uno o più avvocati, di una convenzione di negoziazione.

Per l'assicurazione r.c. auto l'avvio della negoziazione assistita è obbligatorio, nel senso che è condizione di procedibilità della domanda giudiziale qualora si intenda esercitare in giudizio un'azione per il risarcimento del danno da circolazione di veicoli o natanti.

Per le altre controversie assicurative la negoziazione assistita è invece "volontaria", cioè rimessa al libero accordo delle parti.

#### **La conciliazione paritetica "ANIA – Associazione dei consumatori" in materia di r.c. auto**

Si tratta di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie volontario, applicabile alle controversie relative a sinistri r.c. auto la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000 euro.

La procedura può essere attivata solo se:

- a seguito di una richiesta di risarcimento del danno presentata all'impresa non si è ricevuta risposta;
- si è ricevuto un diniego di offerta;
- l'offerta di risarcimento avanzata dall'impresa non è stata accettata.

La documentazione per avviare la procedura è presente sui siti delle Associazioni dei consumatori e dell'ANIA.

La decisione deve essere presa entro 30 giorni: in caso di esito positivo, il procedimento si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che ha efficacia di accordo transattivo; in caso di esito negativo, viene invece redatto un verbale di mancato accordo.

Per saperne di più: [www.ania.it/it/servizi/Procedura-di-Conciliazione-Rc-Auto](http://www.ania.it/it/servizi/Procedura-di-Conciliazione-Rc-Auto)

Iniziativa sviluppata nell'ambito del programma **"Più informati, più protetti"**, promosso dal **Forum ANIA Consumatori**, con l'obiettivo di informare e sensibilizzare i consumatori su temi di grande interesse.