

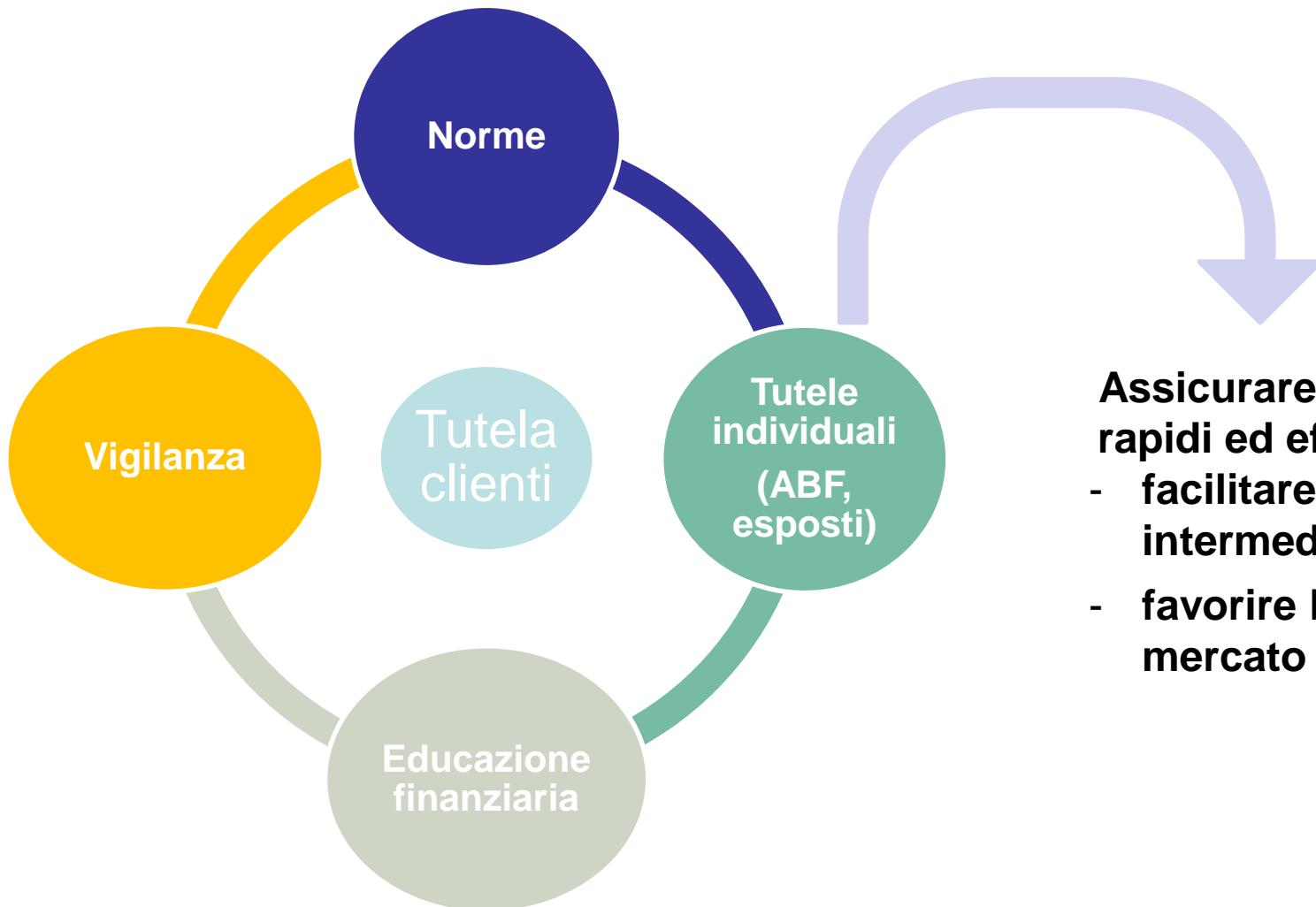


## La tutela dei clienti: gli strumenti di tutela individuale e i servizi di pagamento

Antonella Magliocco  
Capo del Servizio Tutela individuale dei Clienti



# I quattro pilastri della tutela



# AGENDA



La fiducia e la tutela  
individuale dei clienti



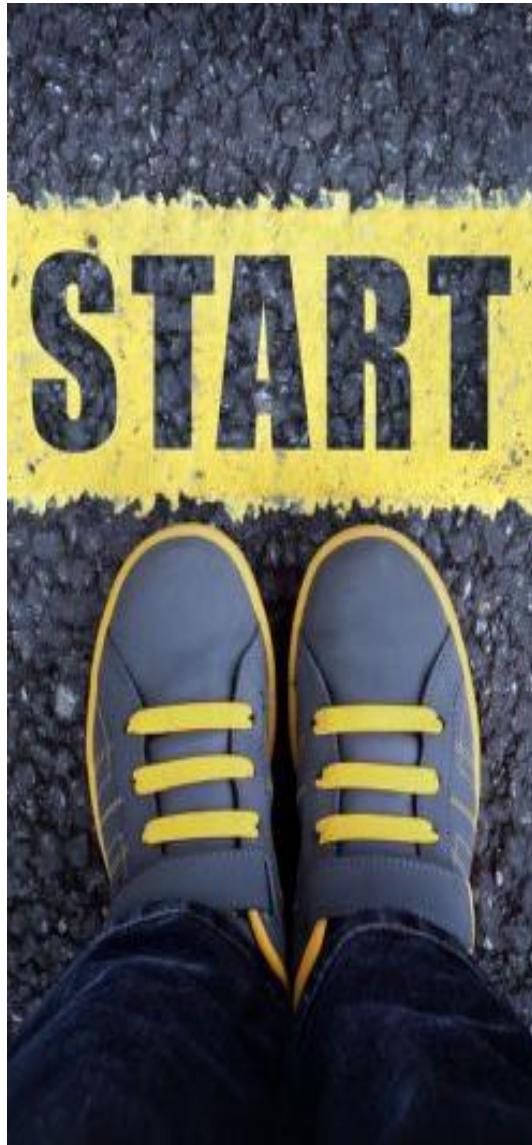
**ABF**  
Arbitro Bancario Finanziario

*PRIMA PARTE*



**ESPOSTI**

*SECONDA PARTE*



**Prima parte:**

**L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**



# L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO:

E' un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie  
Alternative Dispute Resolution (ADR)

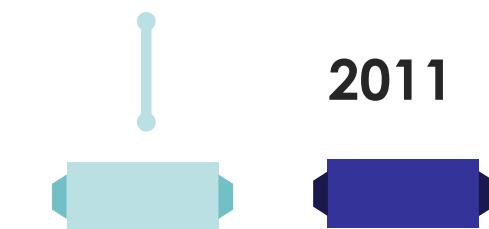
- (Ri)stabilire **fiducia** nella relazione intermediario-cliente
- Funzione di **consulenza** (educazione finanziaria)
- Raccolta e aggregazione di **dati**
- Pressione sui **mercati**

Anche il **recente PNRR** nell'ambito delle **riforme strutturali della giustizia** prevede un **rafforzamento degli ADR**

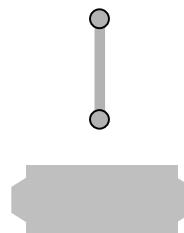
# L'ABF: LE TAPPE DI UN PERCORSO



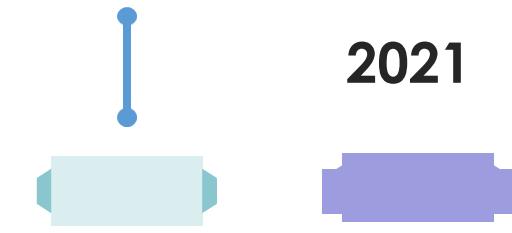
AVVIO DEL SISTEMA  
E INIZIO ATTIVITA'  
DECISORIA DEI  
COLLEGI



AMPLIAMENTO  
DEL SISTEMA:  
4 NUOVI COLLEGI



NUOVE  
DISPOSIZIONI ABF



ISTITUZIONE DEL  
COLLEGIO DI  
COORDINAMENTO



PRIME  
CONFERENZE DEI  
COLLEGI

AVVIO STUDIO DI AI  
APPLICATO AL  
PROCEDIMENTO ABF

# L'Arbitro Bancario Finanziario: uno strumento alla portata di tutti



**1 GRATUITO**

20 euro restituiti  
in caso di esito  
favorevole



**2 RAPIDO**

Tempi contenuti,  
anche rispetto a  
quelli della  
giustizia  
ordinaria



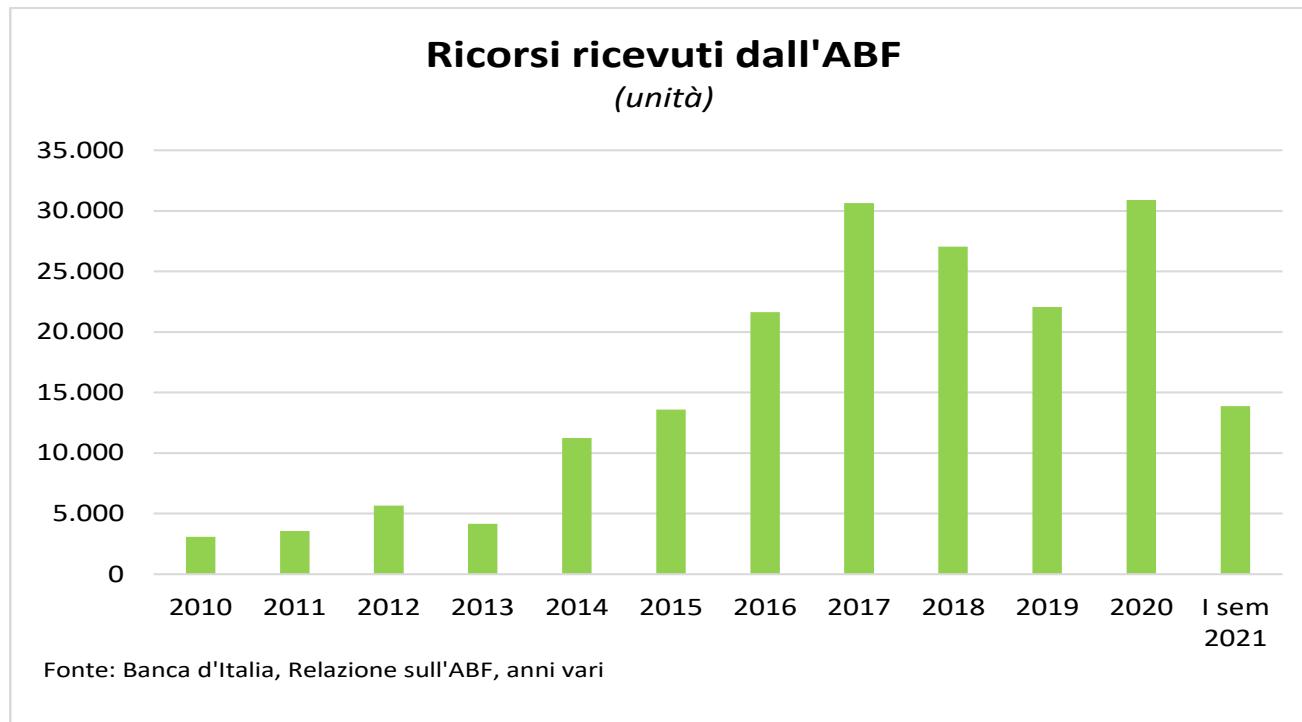
**3 IN  
AUTONOMIA**

Non serve  
l'assistenza di  
un legale

## QUALCHE DATO...

**Flessione  
nel primo  
semestre  
2021  
rispetto al  
primo  
semestre  
2020 (- 11%)**

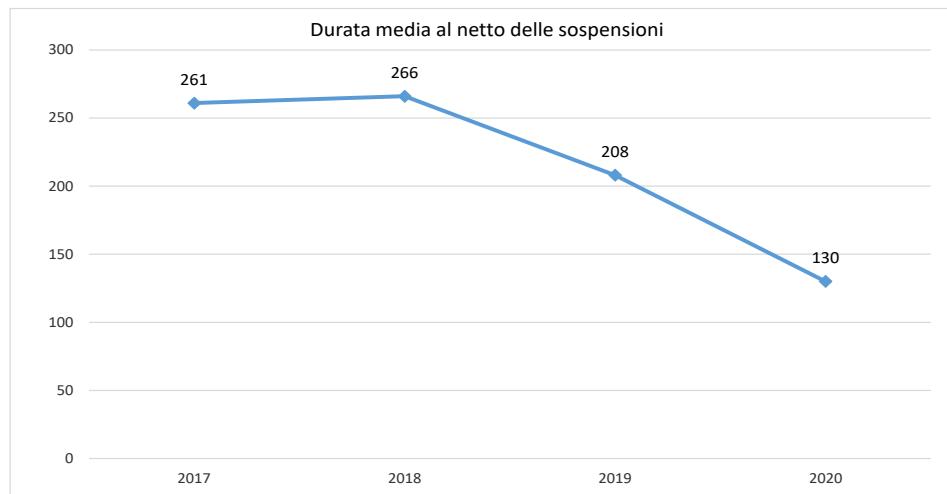
**AUMENTO DEI RICORSI nel 2020 (oltre 30.000, +40%)**



**Nei primi sei mesi del 2021 oltre 16.900 decisioni assunte  
(+20% rispetto al primo semestre 2020)**



**Nel primo semestre 2021 durata media di 138 giorni al netto delle sospensioni dei termini (140 nel I° semestre 2020)**



**RICORSI ACCOLTI**

**54%**

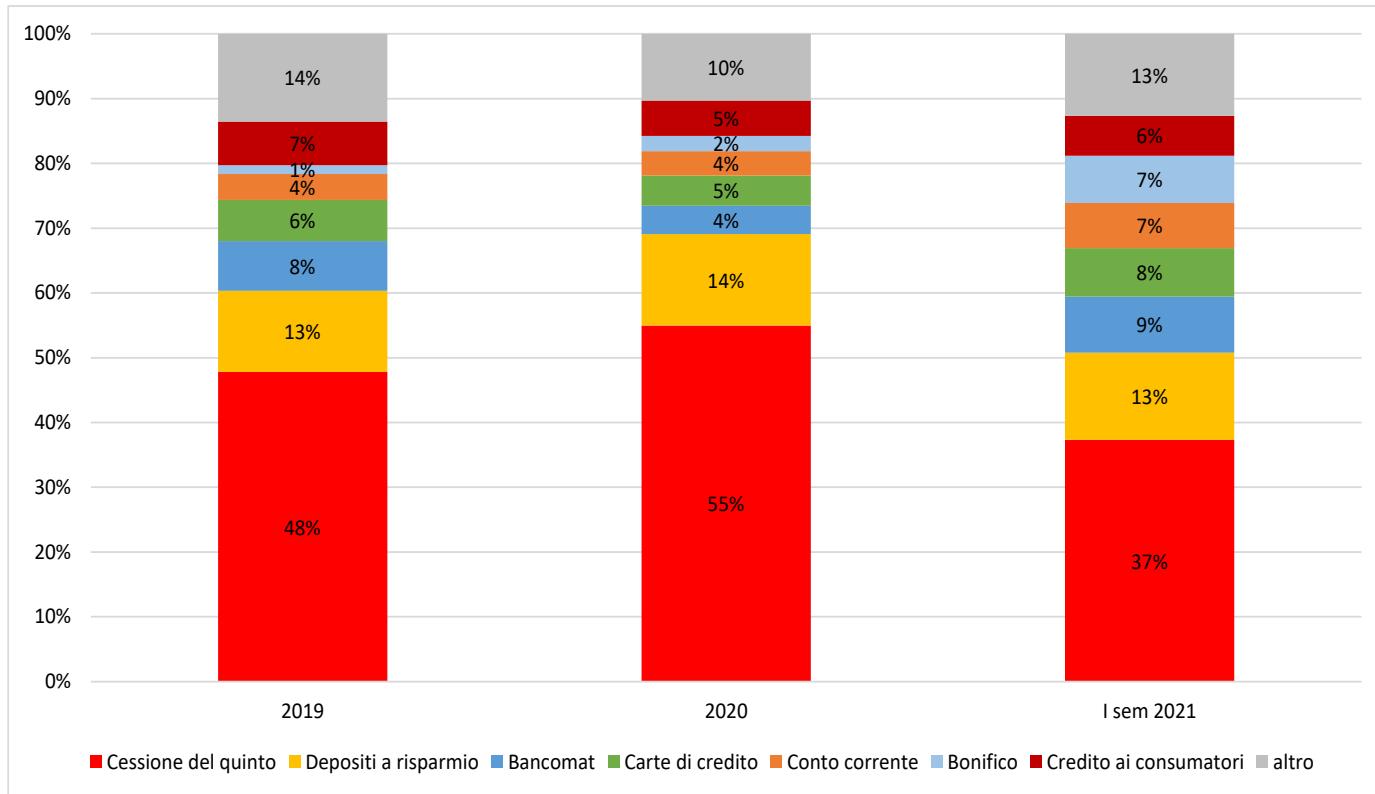
**RICORSI CESSATI PER ACCORDO TRA LE PARTI**

**16%**

**RICORSI RESPINTI**

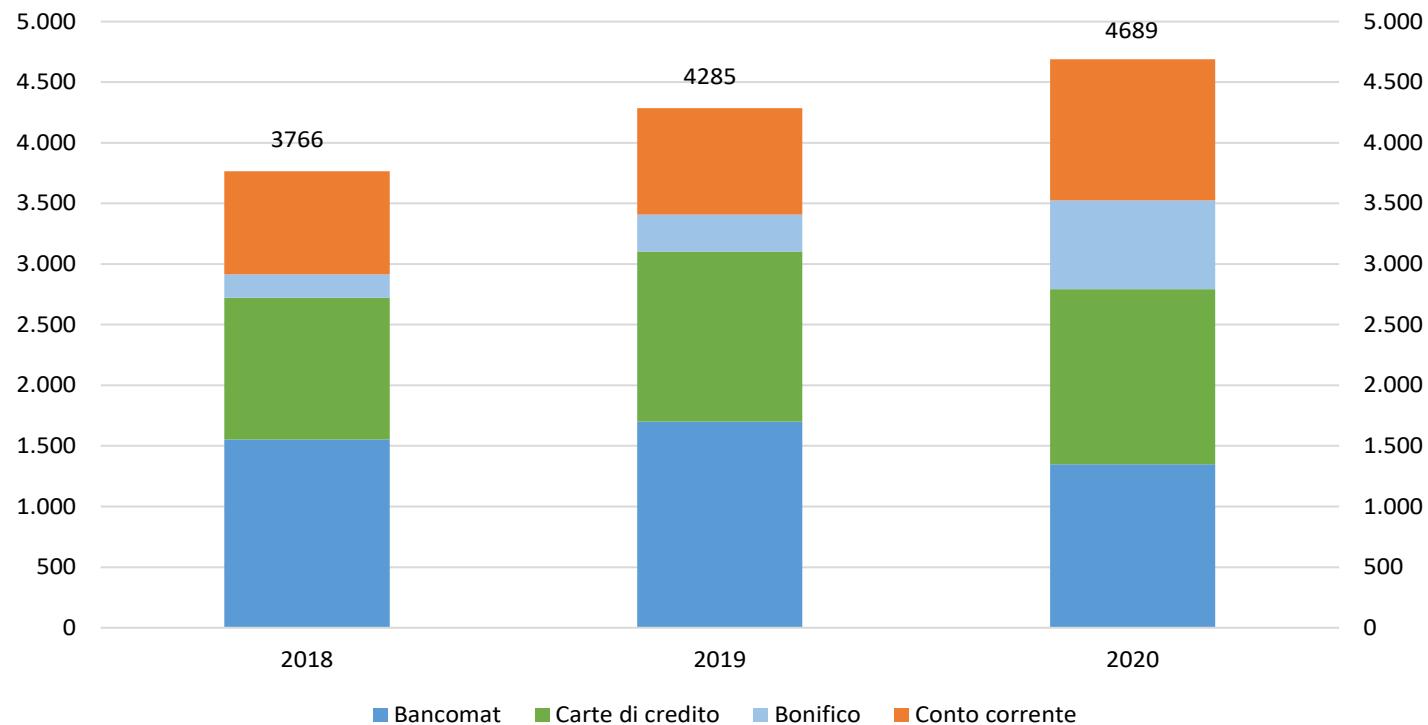
**30%**

## Flessione nel I° sem. 2021 dei ricorsi in materia di CQS (-45% su base annuale)

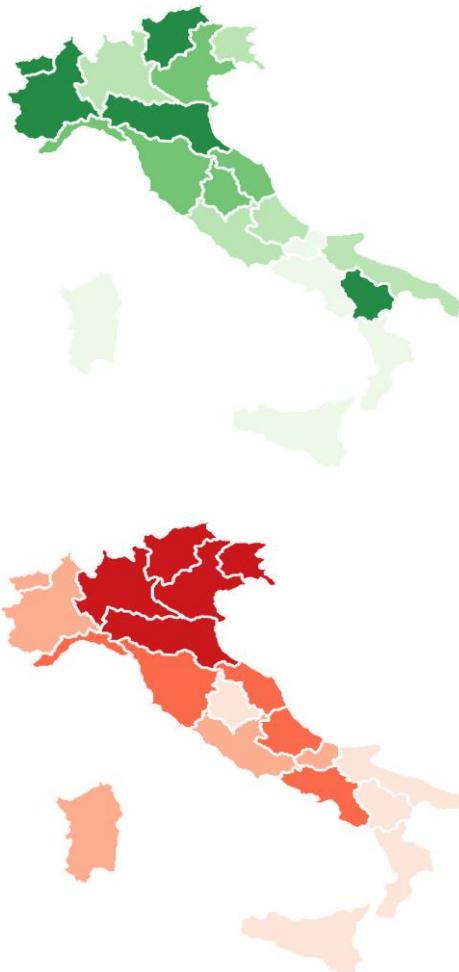


**Crescita nel 2020/21 dei ricorsi su strumenti e servizi di pagamento in ragione anche di un uso più intenso del digitale**

**L'aumento dei ricorsi su strumenti e servizi di pagamento è riferito prevalentemente alle materie degli **utilizzi fraudolenti** e del **disconoscimento di operazioni****

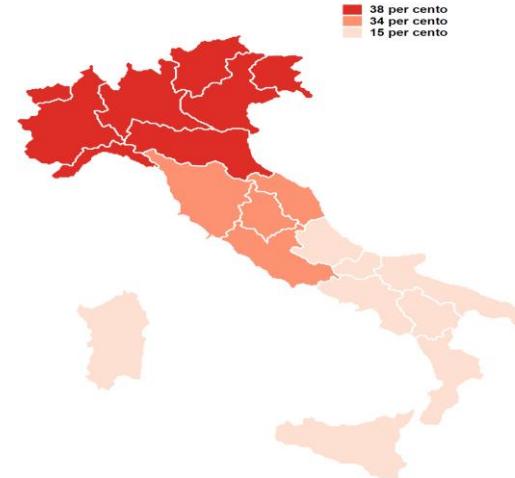


## RICORSI IN MATERIA DI BANCOMAT



Più alta incidenza dei ricorsi al Centro-Nord può essere influenzata da maggiore diffusione degli strumenti di pagamento

## FAMIGLIE CON BANCOMAT

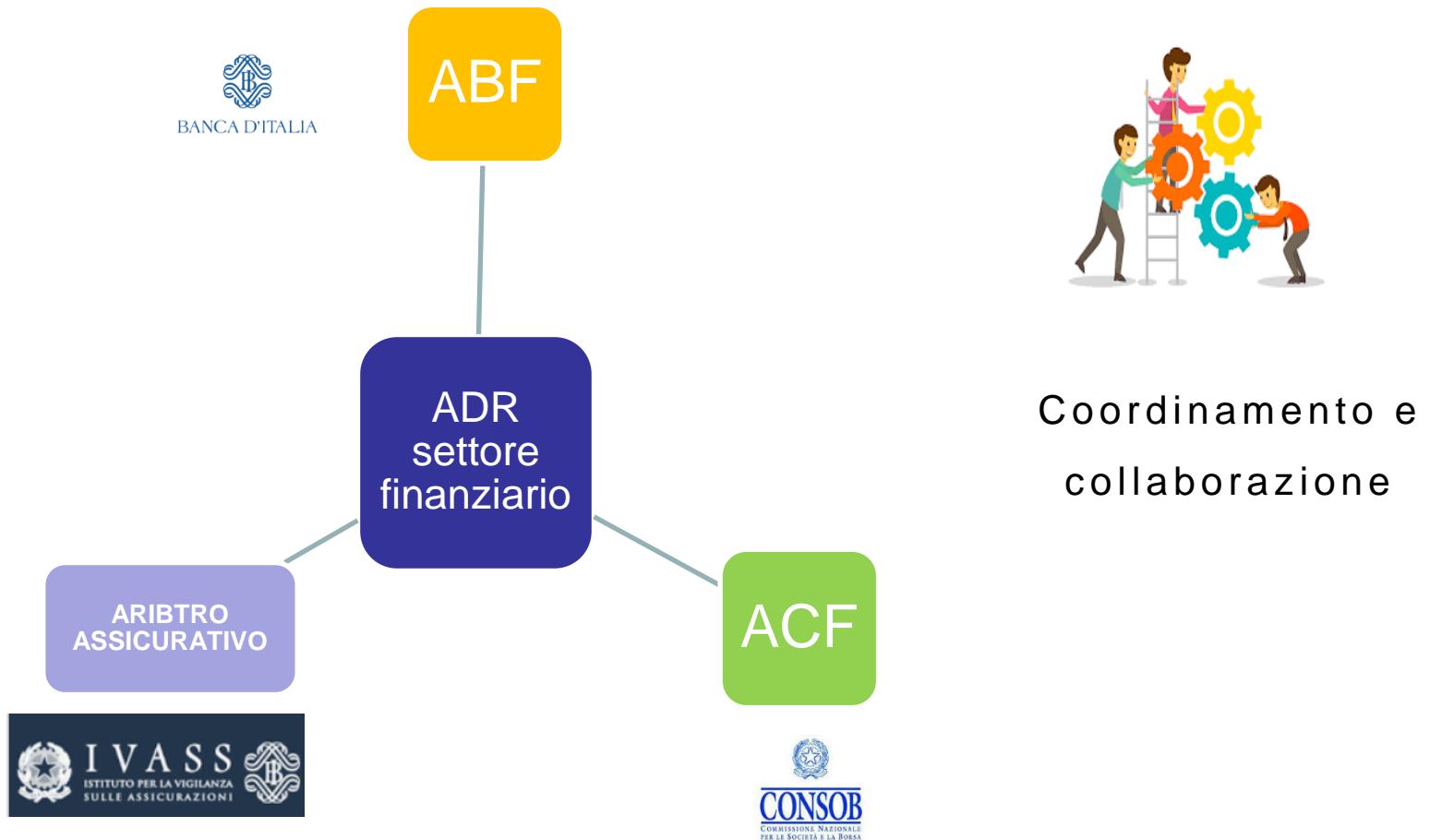


## RICORSI IN MATERIA DI CARTE DI CREDITO

Dati riferiti al 2018

## FAMIGLIE CON CARTE DI CREDITO

# Fondamentale coprire tutti gli ambiti: le sinergie tra organismi ADR



# IN PROSPETTIVA... ABEFTECH

## ESIGENZE DI...

- Trattazione di una gran mole di **testi non strutturati**
- Enucleazione di **fenomeni ricorrenti non facilmente identificabili**



## FUNZIONI

- machine learning per agevolare **ricerche testuali evolute**
- estrazione di **ricorrenze concettuali (trending topic)**

### Applicazione di IA ai ricorsi ABF per ...

- diminuire **tempi** di risposta ai clienti
- ulteriore **uniformità** degli orientamenti
- tempestiva **individuazione** di fenomeni rilevanti
- arricchire le **analisi** del contenzioso ABF

## La risposta dell'Arbitro su alcuni casi concreti sul fronte utilizzo degli strumenti di pagamento

### Il fenomeno delle truffe on line



# Phishing

Sms o e-mail con link all'apparente sito dell'intermediario e inserimento codici di accesso e dispositivi

Truffa diffusa e conosciuta + utilizzo di sistema di autenticazione forte

In questi casi, **responsabilità del cliente**



Chiamate di falsi operatori della banca – eventuale sms truffaldino

Pressione psicologica per ottenere i codici

Camuffamento del numero/sms [spoofing]

Sistema di autenticazione forte

In questi casi, **responsabilità dell'intermediario ....**

# Vishing



# S

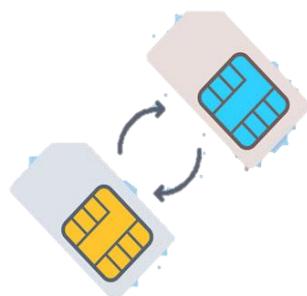
## Sim swap fraud

Sostituzione della scheda SIM del cliente

«Dirottamento» di messaggi e codici OTP provenienti dalla banca

L'operazione non è correttamente autenticata

In questi casi, **responsabilità dell'intermediario**



# Ma vediamo anche in altri casi cosa decide l'ABF se.....?

- ✓ Lasci la tua carta con il portafoglio nel cruscotto dell'auto in un parcheggio incustodito
- ✓ Oppure in spiaggia o in piscina mentre fai una nuotata
- ✓ Oppure nello spogliatoio mentre ti allenai in palestra
- ✓ Oppure hai lasciato il PIN memorizzato nella rubrica del cellulare, senza camuffamenti e ti sono stati rubati entrambi



## Cosa dice l'Arbitro?

Hai torto, il tuo comportamento è **«gravemente colpevole»**.

Con la tua **scarsa attenzione** hai favorito in qualche modo il furto, la truffa.

Spetta all'intermediario **provare la tua colpa grave** e di aver adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza nell'utilizzo del servizio di pagamento (ad es. sms-alert).....

# Ancora: cosa succede se ... ?

- ✓ Sbagli nell'inserire l'IBAN del beneficiario
  
- ✓ L'IBAN errato indica il conto di un soggetto diverso da quello che hai inserito



## Cosa dice l'Arbitro?

**Collegio di coordinamento, decisione n. 162/2017**

Non è censurabile l'intermediario che adempie l'ordine di pagamento secondo l'IBAN errato indicato dal cliente (art. 24 d.lgs. 11/2010).

I prestatori di servizi di pagamento dell'ordinante e del ricevente si adoperano per il recupero dei fondi sulla base dei loro obblighi di diligenza professionale



## **Seconda parte:**

# **GLI ESPOSTI**

# Posso presentare un esposto alla Banca d'Italia

Semplice da attivare

Anche on line (Servizionline)

Non oneroso



# Cosa fa la Banca d'Italia quando riceve un esposto



**Cosa fa la Banca d'Italia quando riceve un esposto**

L'ECONOMIA PER TUTTI  
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA

La Banca d'Italia è competente a trattare gli esposti che riguardano prodotti e servizi bancari

1

Trasmette, di norma, copia dell'esposto all'intermediario sollecitandolo a rispondere al cliente sulla questione in maniera esaustiva e il prima possibile

2

Risponde al cliente confermando di aver ricevuto la sua segnalazione

3

Usa le informazioni utili contenute negli esposti per l'esercizio delle sue funzioni di controllo, di educazione finanziaria e, più in generale, di tutela dei clienti

4

CONSOB  
IVASS  
COVIP  
AGCM

Trasmette all'Autorità competente (IVASS, CONSOB, COVIP, AGCM) gli esposti che non sono di propria competenza e ne dà notizia al cliente



## Ma non può

intervenire con una **propria decisione**  
nel merito dei rapporti contrattuali

rendere noti gli esiti degli eventuali **azioni di vigilanza** o approfondimenti condotti sugli intermediari

rispondere agli esposti su questioni già presentati  
**all'Autorità giudiziaria**

# **GLI ESPOSTI: QUALCHE DATO**

**Tra il 2017 e il 2019 il numero permane elevato (oltre 8.000 esposti all'anno)**

**...ma sensibilmente in crescita nel 2020: oltre 11.200**

prevalentemente imputabile alle doglianze Covid-19

**Nei primi nove mesi del 2021 il numero è in diminuzione**

per effetto della minore incidenza delle segnalazioni  
legate all'emergenza Covid-19



## **HELP DESK COVID**

Un'efficiente trattazione degli esposti consente anche di:

- **raccogliere informazioni utili** per l'azione di vigilanza, normativa e di edufinn in un'ottica predittiva
- **identificare comportamenti** potenzialmente scorretti



## LA SUPERVISORY TECHNOLOGY PER LA GESTIONE DEGLI ESPOSTI (ESPTECH)

Corpus documentale di notevoli dimensioni:

centinaia di migliaia di pagine di testo caratterizzate da formato, struttura, linguaggio e tenore eterogenei

Da oltre 8.000 esposti privatistici all'anno: più di 100.000 pagine nei più diversi formati

**Aggregare e gestire le informazioni** contenute negli esposti, attraverso **ricerche testuali evolute e forme di interpretazione automatica** del significato dei testi per **estrarre concetti e ricorrenze**

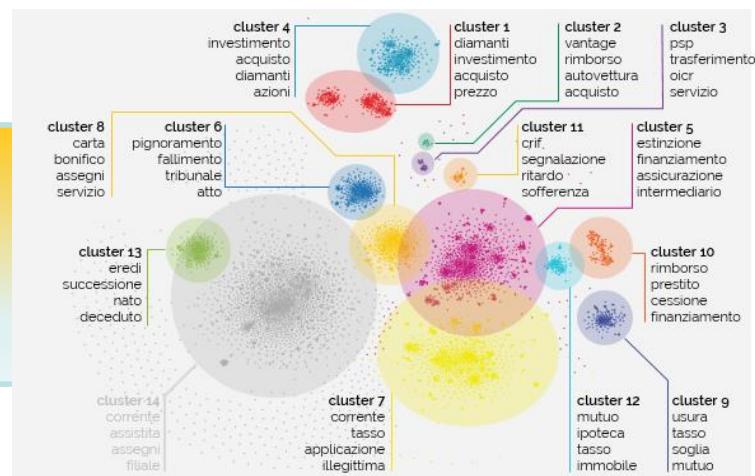
# LA SUPERVISORY TECHNOLOGY PER LA GESTIONE DEGLI ESPOSTI (ESPTECH)

- Utilizzo di tecniche di *text mining* e *machine learning* di tipo SupTech
- 2 task

FULL-TEXT  
RESEARCH

PHENOMENON  
DETECTION  
(CLUSTER)

clusterizzazione esposti 2017-2018





QUALE FUTURO?

Grazie!!

[antonella.magliocco@bancaditalia.it](mailto:antonella.magliocco@bancaditalia.it)