

## Quinto Forum tra ACF e ABF

### in attuazione del Protocollo di intesa tra Consob e Banca d'Italia

20 febbraio 2025

Il 20 febbraio 2025 si è tenuto presso la Banca d'Italia, sede di Roma, via Piacenza 6, il quinto Forum tra il Presidente e altri componenti dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e i Presidenti membri del Collegio di Coordinamento dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), in attuazione del Protocollo di intesa tra la Banca d'Italia e la Consob in materia di risoluzione alternativa delle controversie.

La prima parte dell'incontro è stata dedicata al riparto di competenze tra ABF e ACF in tema di: 1) remunerazione e liquidazione di titoli denominati in valuta estera, 2) mancata o inesatta esecuzione di ordini di *trading online* imputabili a malfunzionamenti dell'*internet banking*.

Nella seconda parte dell'incontro sono stati forniti aggiornamenti sullo stato dei lavori della Task Force istituita tra la Banca d'Italia, la Consob e l'Ivass con l'obiettivo di rendere più agevole l'accesso ai rispettivi Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ABF, ACF e in prospettiva l'Arbitro Assicurativo - AAS), assicurando agli utenti una maggiore tutela.

## 1. REMUNERAZIONE E LIQUIDAZIONE DI TITOLI DENOMINATI IN VALUTA ESTERA

La questione, già in parte affrontata in occasione del Quarto Forum del 18 dicembre 2023<sup>1</sup>, ha riguardato il riparto di competenza tra i due ADR nel caso in cui sia contestata la corretta individuazione del tasso di cambio al momento dello stacco della cedola e/o al momento del rimborso di titoli denominati in valuta estera.

Dopo l'analisi dei casi, tutti gli esponenti dei due Arbitri presenti all'incontro hanno stabilito che, avuta presente la normativa di riferimento e ferma restando l'autonomia decisionale dei Collegi nella valutazione del ricorso anche sulla base della concreta formulazione della domanda:

- l'ACF è **competente** quando la contestazione del cliente circa la non corretta individuazione del tasso di cambio attiene al momento della remunerazione o liquidazione del titolo, ovvero la fase in cui le somme derivanti dall'investimento vengono accreditate, previa conversione, su un conto corrente denominato in una valuta diversa rispetto a quella di denominazione del titolo. In questi casi, infatti, il servizio di cambio contestato risulta strumentale alla fornitura di servizi di investimento<sup>2</sup>;
- l'ABF è **competente** quando la contestazione del cliente circa la non corretta individuazione del tasso di cambio attiene a un momento successivo all'accredito delle somme derivanti dall'investimento, ovvero in relazione alla fase in cui le somme – previa conversione – sono trasferite da un conto corrente a un altro denominato in una valuta diversa rispetto al primo, oppure nella conversione delle somme nell'ambito di un conto corrente multivaluta.

<sup>1</sup> In occasione del quarto Forum ABF-ACF, è stato affrontato il tema relativo al mancato accredito di proventi derivanti dalla vendita di titoli in valuta estera; si trattava, in particolare, di obbligazioni in rubli russi i cui proventi erano stati trattenuti a causa del conflitto russo-ucraino.

<sup>2</sup> Cfr. Allegato I, Sezione B - Servizi accessori, del D.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (T.U.F.).

I partecipanti, a esito del dibattito e in applicazione del Protocollo d'Intesa che prevede la possibilità di realizzare un raccordo informativo tra gli ADR, hanno convenuto sull'opportunità di monitorare il contenzioso sul tema, con la collaborazione delle Segreterie tecniche.

## **2. MANCATA O INESATTA ESECUZIONE DI ORDINI DI TRADING ONLINE IMPUTABILI A MALFUNZIONAMENTI DELL'INTERNET BANKING**

I partecipanti hanno affrontato il tema dell'accertamento della responsabilità dell'intermediario a causa dei danni subiti dal cliente per mancata o inesatta esecuzione di ordini di *trading online* imputabili a malfunzionamenti dei servizi strumentali di *internet banking*.

All'esito degli interventi di tutti gli esponenti presenti all'incontro, è stato convenuto che l'ACF è **competente** quando la domanda ha ad oggetto l'accertamento della responsabilità dell'intermediario per i danni cagionati dal malfunzionamento dell'*internet banking* che hanno avuto incidenza sull'operazione di investimento del cliente. In questi casi, infatti, la contestazione attiene a profili relativi al corretto funzionamento della piattaforma di *trading*, intesa quale strumento funzionale a garantire la prestazione del servizio di esecuzione di ordini di investimento.

## **3. AGGIORNAMENTO SUI LAVORI DELLA TASK FORCE BANCA D'ITALIA-CONSOB-IVASS: INIZIATIVE ORGANIZZATIVE ALLO STUDIO**

La seconda parte dei lavori è stata dedicata all'aggiornamento dei partecipanti sullo stato dei lavori della Task Force congiunta Banca d'Italia-Consob-IVASS relativi allo sviluppo di iniziative condivise per rafforzare la collaborazione e lo scambio informativo tra l'ABF, l'ACF e, in prospettiva, l'AAS.

Dopo aver presentato i principali risultati del lavoro di mappatura delle differenze operative e procedurali tra i tre ADR, ai partecipanti sono state illustrate le diverse ipotesi di soluzione per la progettazione di un'infrastruttura unica di raccordo che agevolerà l'utente nell'individuazione dell'Arbitro competente relativamente alla propria controversia.

In particolare, i partecipanti hanno concordato sull'opportunità di esplorare la concreta fattibilità, in una prima fase, di un nuovo sito web comune che conterrà un questionario di instradamento – facoltativamente compilabile dall'utente – che, sulla base di alcuni quesiti relativi al caso concreto, suggerirà all'utente l'Arbitro che si presume competente, fatta salva l'autonomia nella scelta dell'ADR da adire.

A chiusura dei lavori, si è discusso circa la possibilità di implementare un sistema di trasferimento dei ricorsi tra gli Arbitri, con l'obiettivo di ridurre gli oneri operativi a carico dell'utente nei casi in cui quest'ultimo si sia rivolto all'ADR incompetente. Al riguardo i partecipanti hanno concordato sulla necessità di individuare modalità attuative che siano compatibili con l'attuale quadro normativo di riferimento.

\*\*\*

La riunione si è conclusa alle ore 13:30.