PROTOCOLLO DI INTESA TRA LA BANCA D'ITALIA, LA CONSOB E L'IVASS IN MATERIA DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

La Banca d'Italia, la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa ("CONSOB") e l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni ("IVASS"):

VISTO l'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, "*Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*" (TUB) e successive modificazioni, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela;

VISTO l'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, "*Testo Unico della Finanza*" (TUF) e successive modificazioni o integrazioni, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con gli investitori;

VISTO l'articolo 187.1 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, "*Codice delle Assicurazioni Private*" (CAP) sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra imprese e intermediari assicurativi e la clientela;

VISTO il provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, recante disposizioni in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti;

VISTA la deliberazione del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni, recante la disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del TUB e successive modificazioni;

VISTE le "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*" (Disposizioni ABF) emanate dalla Banca d'Italia il 18 giugno 2009 e successive modifiche e, in particolare, la sezione I, paragrafo 4, che individua l'ambito di competenza del sistema di risoluzione stragiudiziale disciplinato dalle medesime disposizioni, denominato "Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF";

VISTO il Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (Regolamento ACF) adottato dalla CONSOB con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 4, che identifica l'ambito di operatività dell'Arbitro;

VISTO il decreto 6 novembre 2024, n. 215, del Ministro delle Imprese e del Made in Italy di concerto con il Ministro della Giustizia (Decreto AAS) con cui è stato adottato il Regolamento che istituisce e disciplina l'Arbitro Assicurativo (AAS);

VISTE le disposizioni tecniche e attuative emanate dall'IVASS in data 23 maggio 2025 in tema di funzionamento dell'Arbitro Assicurativo;

CONSIDERATO l'ambito delle competenze dell'ABF, come definito dalla sezione I, paragrafo 4, delle Disposizioni ABF;

CONSIDERATO l'ambito delle competenze dell'ACF, come definito dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento ACF;

CONSIDERATO l'ambito delle competenze dell'AAS, come definito dall'articolo 3 del Decreto AAS;

VISTA la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;

VISTA la direttiva (UE) 2025/2647 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2025 che modifica la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;

VISTO il decreto legislativo 16 agosto 2015, n. 130, recante "*Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori*";

VISTO l'articolo 141-octies del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), introdotto dal decreto legislativo 16 agosto 2015, n. 130 (di recepimento della citata direttiva 2013/11/UE), che – per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies del medesimo Codice del consumo come modificato dal decreto legislativo n. 130/2015 – ha designato la Banca d'Italia, la CONSOB e l'IVASS quali Autorità nazionali competenti sui rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie con il compito, tra l'altro, di verificare il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio;

VISTE le competenze istituzionali della Banca d'Italia, della CONSOB e dell'IVASS;

VISTA la sezione I, paragrafo 4, delle Disposizioni ABF, che prevede un protocollo di intesa ai fini del coordinamento tra l'ABF e l'ACF;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del Regolamento ACF, l'Arbitro promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie,

compresa la sottoscrizione di protocolli di intesa, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze;

VISTO il protocollo di intesa stipulato, da ultimo, in data 26 marzo 2025 tra la Banca d'Italia e la CONSOB in materia di risoluzione alternativa delle controversie;

CONSIDERATA l'esigenza di estendere all'AAS le forme di cooperazione in essere tra l'ABF e l'ACF al fine di promuovere scambi informativi tra i tre sistemi e la condivisione di buone prassi, a garanzia di un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti, anche alla luce dell'esperienza maturata;

STIPULANO IL PRESENTE PROTOCOLLO DI INTESA:

1. Oggetto e finalità

Il presente protocollo, volto a disciplinare forme di collaborazione tra i sistemi ABF, ACF e AAS, ha ad oggetto l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra i sistemi ABF, ACF e AAS, nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi, su questioni di merito e di rito di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi, su aspetti procedurali e organizzativi inerenti al buon funzionamento dei sistemi e su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

Il presente protocollo ha la finalità di: i) prevenire l'insorgenza di conflitti interpretativi o di incertezze operative nella delimitazione degli ambiti di rispettiva competenza nelle materie di interesse comune; ii) tutelare la clientela, orientandola nella corretta individuazione del sistema competente; iii) promuovere la condivisione di buone prassi emerse nello svolgimento dell'attività di supporto svolta dalle rispettive Segreterie tecniche chiamate a garantire il buon funzionamento del sistema ovvero dell'attività decisoria dei Collegi; iv) favorire la condivisione dei criteri per l'esercizio dell'attività di verifica nel ruolo di Autorità nazionale competente sui rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie.

La Banca d'Italia, la CONSOB e l'IVASS si impegnano a favorire la collaborazione tra i rispettivi sistemi di risoluzione delle controversie e il raggiungimento di soluzioni che assicurino una tutela effettiva alla clientela.

2. Delimitazione delle competenze dell'ABF, dell'ACF e dell'AAS

L'ambito di competenza dell'ABF, dell'ACF e dell'AAS, definito dalle relative fonti normative, è interpretato avendo precipuo riguardo all'oggetto del rapporto, del contratto o dell'operazione di cui al ricorso e alla sua attinenza alle competenze istituzionali della Banca d'Italia, della CONSOB e dell'IVASS.

3. Collaborazione - Strumenti di coordinamento

La collaborazione tra i sistemi di risoluzione si realizza principalmente mediante il confronto su: i) questioni giuridiche di possibile comune interesse per l'attività decisoria dei Collegi; ii) questioni procedurali e organizzative per il buon funzionamento del sistema; iii) profili applicativi concernenti lo svolgimento dell'attività di verifica, nel ruolo di Autorità nazionale competente ai sensi del decreto legislativo n. 130/2015, del possesso dei requisiti di qualità da parte del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di rispettiva competenza nonché eventuali interventi necessari per il pieno allineamento ai requisiti previsti dalla normativa.

Il coordinamento tra i sistemi si svolge mediante i seguenti strumenti: i) incontri periodici tra il Presidente dell'ACF e/o componenti del Collegio dell'ACF, il Presidente dell'AAS e/o componenti del Collegio dell'AAS e il Presidente del Collegio di coordinamento dell'ABF e/o uno o più Presidenti dei Collegi territoriali dell'ABF, aventi ad oggetto questioni, di rito o di merito, di possibile interesse per l'attività decisoria dei Collegi; ii) riunioni (a cadenza periodica o su specifica richiesta) tra le strutture di supporto, nel caso in cui il confronto abbia ad oggetto questioni procedurali e organizzative ovvero concernenti l'attività svolta nel ruolo di Autorità nazionale competente; iii) partecipazione congiunta a iniziative formative su questioni di comune interesse; iv) scambi periodici di informazioni relative alla casistica dei ricorsi dichiarati, dai rispettivi organi decidenti, inammissibili a motivo della rilevata incompetenza per materia; v) scambi di informazioni tra le strutture di supporto con riferimento a specifici casi sottoposti all'attenzione dei Collegi, anche su ricorsi che vertono su materie contigue.

Gli strumenti di coordinamento tra i sistemi ABF, ACF e AAS di cui al presente protocollo possono essere attivati in forma trilaterale oppure bilaterale quando la natura delle questioni trattate non richieda il coinvolgimento del terzo sistema, il quale può comunque conoscere gli esiti delle relative attività di raccordo.

La Banca d'Italia, la CONSOB e l'IVASS adottano, attraverso le modalità e gli strumenti ritenuti più adeguati, ogni opportuna iniziativa anche di natura tecnologica, organizzativa e gestionale, volta a orientare i clienti nell'individuazione dell'Arbitro competente e all'eventuale gestione di ricorsi erroneamente indirizzati, agevolandone, ove possibile e secondo tempi e modalità operative che saranno concordate tra le parti, il corretto inoltro al sistema ritenuto competente, nel rispetto delle regole di funzionamento di ciascun Arbitro.

L'ABF, l'ACF e l'AAS collaborano al fine di realizzare iniziative divulgative e di educazione finanziaria, per favorire una maggiore comprensione da parte della clientela dei propri diritti e degli strumenti di tutela disponibili e orientarla nella corretta proposizione del ricorso all'organismo competente.

Le strutture di supporto possono individuare ulteriori ambiti di collaborazione tra loro anche mediante lo scambio, di iniziativa o su richiesta, di ogni informazione, emersa nell'attività dell'ABF, dell'ACF e dell'AAS, ritenuta utile ai fini dello svolgimento delle rispettive funzioni e al perseguimento di una maggiore tutela dei clienti, nel pieno rispetto dell'autonomia decisionale dei Collegi.

4. Riservatezza

Le Parti contraenti si impegnano a utilizzare le informazioni e i documenti ricevuti nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali e a osservare la massima riservatezza sui dati, sulle informazioni e sui risultati delle attività oggetto del presente protocollo di cui siano venuti, in qualsiasi modo, a conoscenza.

5. Validità del protocollo e procedure di modifica

Il presente protocollo di intesa ha validità quinquennale ed è rinnovabile tacitamente per la stessa durata; esso potrà essere integrato e/o modificato di comune accordo tra le Autorità al fine di assicurare un più efficace perseguimento delle finalità indicate nell'articolo 1.

6. Pubblicità del protocollo

Le Parti contraenti danno pubblicità al presente protocollo con le modalità previste per i rispettivi provvedimenti. Il protocollo viene inoltre reso disponibile sui siti Internet della Banca d'Italia, della CONSOB e dell'IVASS.

7. Entrata in vigore

Il presente protocollo entra in vigore dalla data di firma del medesimo. Dalla stessa data il protocollo di intesa stipulato il 26 marzo 2025 tra la Banca d'Italia e la CONSOB viene sostituito dal presente.

PANETTA
FABIO
29.10.2026
15:06:59
GMT+01:00

Firmato digitalmente da: Guido Stazi
Organizzazione: CONSOB/80204250585
Data: 29/10/2026 18:28:08

per la BANCA D'ITALIA

per la CONSOB

ANGELINI
PAOLO
29.10.2026
16:38:44
GMT+01:00

per l'IVASS

L'imposta di bollo dovuta sul presente atto è stata assolta mediante apposizione dei contrassegni telematici n. 01251304160222, n. 01251304160211 e n. 01251304160200 del 28/09/2026 su un esemplare cartaceo dell'atto, conservato agli atti della Banca d'Italia.