



Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi

COMUNICAZIONE n. 27/20

Oggetto: chiarimenti in merito all'obbligo del mediatore creditizio di prospettare correttamente al cliente la non esperibilità del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario per le controversie sorte in relazione al rapporto di intermediazione creditizia.

Nell'ambito dell'attività di vigilanza dell'Organismo esercitata ai sensi dell'art. 128-*undecies*, comma 4, del D.Lgs. n. 385/1993, in particolare, è emerso che taluni mediatori creditizi prospettano al cliente – nei fogli informativi o nella sezione reclami del proprio sito *internet* – la possibilità, nel caso di mancato o insoddisfacente riscontro al reclamo presentato, di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere la controversia emersa nel rapporto con il mediatore.

A tal proposito, l'art. 128-*bis* del D.Lgs. n. 385/1993 (di seguito, T.U.B.), letto in combinato disposto con l'art. 115 del T.U.B. e con il Provvedimento di Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e ss.mm, stabilisce che i soggetti che aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari sono *“le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U.B., gli istituti di pagamento, gli istituti di moneta elettronica, i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U.B., Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del Testo Unico Bancario”*.

Alla luce di quanto sopra, il mediatore creditizio, al pari peraltro dell'agente in attività finanziaria, non figura tra i soggetti citati dalla normativa indicata e pertanto non può essere considerato legittimato passivo autonomo dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie sorte con il cliente nel rapporto di intermediazione creditizia.



Ne deriva che il mediatore creditizio è tenuto a prospettare correttamente, in maniera trasparente ed immediata – nella documentazione precontrattuale e sul proprio sito *internet* nell'area reclami – che il cliente non può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere controversie sorte con l'intermediario del credito.

Fermo quanto sopra, rimane salva l'applicazione sia della Sezione II, denominata “*Pubblicità e informazione precontrattuale*”, paragrafi 2 e 4, così come richiamata dalla Sezione VIII dedicata ai “*Mediatori creditizi*”, delle Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, le quali prevedono - anche per i mediatori creditizi - l'obbligo di mettere a disposizione della clientela o di trasmettere in formato elettronico la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario, redatta in conformità del modello pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

La verifica della corretta applicazione della normativa vigente sul tema rientra nelle attività di vigilanza con finalità conformativa sull'operato degli intermediari del credito demandate all'Organismo, che interesserà la Banca d'Italia per eventuali profili di competenza.

Roma, lì 29/10/2020

Il Presidente OAM
F.to Antonio Catricalà

Visto del Direttore generale
F.to Federico Luchetti