

# INDICE

*pag.*

## *Capitolo 1*

### I SISTEMI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE BANCARIE E FINANZIARIE

1.1. La nozione di cliente della banca. Una breve introduzione	1
1.2. Il reclamo alla banca. Natura e caratteristiche	3
1.3. L' <i>Ombudsman-Giurì Bancario</i>	4
1.4. L'Arbitro per le controversie finanziarie	10
1.5. L'Arbitro Bancario Finanziario e la mediazione	17
1.5.1. I benefici fiscali nella mediazione	24
1.5.2. La riservatezza nella mediazione	25
1.5.3. I contratti bancari e la mediazione	27
1.6. La <i>class action</i>	30
1.7. Le pratiche commercialmente scorrette nei contratti bancari e finanziari: gli interventi dell'AGCM	39

## *Capitolo 2*

### L'ISTITUZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELL'ABF

2.1. L'Arbitro Bancario Finanziario	47
2.1.1. La predeterminazione dell'organismo di conciliazione	53
2.2. La composizione, la nomina e l'articolazione territoriale	60
2.3. I requisiti degli arbitri e il codice di deontologia	61
2.4. Il procedimento	63
2.4.1. La legittimazione attiva e la legittimazione passiva	65
2.4.2. La contumacia dell'intermediario	67
2.4.3. La valutazione della condotta dell'intermediario	68

	<i>pag.</i>
2.4.4. Il dovere di lealtà, di probità e verità	69
2.4.5. Le spese legali	71
2.5. La segreteria tecnica	71
2.6. Le controversie	74
2.7. Le controversie di valore esiguo	77
2.8. Il danno patrimoniale e il danno non patrimoniale	79
2.9. L'onere della prova	81
2.9.1. La verificaione della scrittura privata	82
2.10. L'interruzione, l'estinzione del procedimento e la cessata materia del contendere	83
2.11. La sospensione dei termini	85
2.12. Il Collegio di coordinamento: struttura e funzionamento	86

### *Capitolo 3*

#### L'ABF E IL PREFETTO

3.1. L'ABF e il Prefetto	89
3.2. L'obbligo di far credito	94
3.3. Le ipotesi di responsabilità dell'intermediario	97

### *Capitolo 4*

#### NATURA E VALENZA DEI RESPONSI DELL'ABF

4.1. I responsi dell'ABF e la loro natura	101
4.1.1. L'adempimento ai responsi dell'ABF. Ricadute sul piano civilistico	118
4.1.2. La sanzione reputazionale	119
4.1.3. Il responso dell'ABF come parere consultivo atto ad attivare il procedimento amministrativo di vigilanza della Banca d'Italia	121
4.2. La tutela dell'intermediario nell'ipotesi di responsi errati	123
4.2.1. La correzione dell'errore materiale o di calcolo	125
4.3. I fatti non contestati	126
4.4. La revocazione della decisione dell'ABF	129
4.5. La pregiudiziale penale	131
4.5.1. <i>Ne bis in idem</i>	132
4.6. L'ABF e la competenza a sollevare questioni di legittimità costituzionale	133

*pag.*

4.7. Responsi dell'ABF e influenza sulla giurisprudenza	138
4.8. I responsi dell'ABF e l'inclusione sociale	143
4.9. L'educazione finanziaria e l'ABF	143
<i>Indice bibliografico</i>	145

