



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2016

Numero 7 - luglio 2017

© Banca d'Italia, 2017

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 0647921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4116 (stampa)

ISSN 2281-4809 (online)

Tutti i diritti riservati.
È consentita la riproduzione
a fini didattici e non commerciali,
a condizione che venga citata la fonte.

*Grafica e stampa a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Stampato nel mese di luglio 2017*

INDICE

SINTESI	9
I DATI DEL 2016	11
1. Le caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario	13
Che cos'è l'ABF	13
Chi è tenuto ad aderire all'ABF	14
Quando è possibile ricorrere all'ABF	14
Chi decide sui singoli ricorsi	15
Come presentare un ricorso all'ABF	19
L'iter e i tempi di risposta	21
La Banca d'Italia e il ruolo di autorità nazionale competente	22
L'ABF e le finalità di vigilanza	23
2. Il panorama internazionale	25
La risoluzione stragiudiziale delle liti transfrontaliere in ambito europeo: la rete Fin-Net	25
Le risultanze complessive della rilevazione condotta nell'ambito della rete Fin-Net	26
Il Consumer Financial Protection Bureau Ombudsman's Office statunitense	28
3. I dati sui ricorsi e sull'andamento operativo	31
QUADRO DI INSIEME	31
LA DOMANDA	32
Gli andamenti aggregati dei ricorsi	32
L'oggetto della controversia	37
Le tipologie di intermediari	42
L'OFFERTA	45
L'esito dei ricorsi	45
Alcuni dati sui primi quattro mesi del 2017	51
4. Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2016	55
Il conto corrente	55

I depositi bancari e i buoni postali fruttiferi	61
I mutui e gli altri finanziamenti	64
Il credito ai consumatori	75
Le condizioni applicate	80
I servizi di pagamento	90
Gli assegni e gli altri titoli di credito	93
Le iscrizioni nelle banche dati	96
5. I confini dell'attività dell'ABF e altre questioni di procedura	105
La legittimazione attiva	105
La legittimazione passiva	105
La competenza per materia, temporale e per valore	106
Altre questioni di procedura	108
Il preventivo reclamo	111
6. Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento	115
QUESTIONI DI MERITO	115
La nullità delle clausole non incluse nel TAEG e le sue conseguenze	115
La sospensione delle rate di mutui e finanziamenti a seguito del sisma in Abruzzo	116
L'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto: il rimborso dei costi non maturati	117
L'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto: le commissioni versate all'agente e l'onere della prova	118
La violazione del divieto di contrarre un nuovo finanziamento contro cessione del quinto	119
Il diritto di stipula nei contratti di risparmio edilizio	119
L'esercizio dello <i>ius variandi</i>	121
La compensazione legale e i suoi requisiti	122
Le fidejussioni rilasciate dai confidi	123
La qualifica del fideiussore	125
L'obbligo di preavviso della segnalazione ai sistemi privati di informazioni creditizie	126
Il risarcimento delle spese legali e la cessazione della materia del contendere	127
QUESTIONI DI PROCEDURA	128
Il rapporto tra reclamo e ricorso	128
Il principio della domanda	129
Gli effetti della cancellazione degli intermediari da albi o elenchi tenuti dalla Banca d'Italia	130
L'incompetenza per materia: il contratto di assicurazione	130
Gli effetti dell'istanza di mediazione proposta dall'intermediario	131

7. Prime informazioni sul 2017	133
Il conto corrente	133
I finanziamenti	134
Gli strumenti di pagamento	134
Le iscrizioni nelle banche dati	135
Questioni di procedura	137
8. L'ABF e il contenzioso civile	139
L'usura in ambito bancario	139
Le operazioni di cessione del quinto dello stipendio e della pensione	144
I mutui e gli altri finanziamenti: le condizioni applicate	147
I servizi di pagamento	149
Le iscrizioni nelle banche dati	151
L'accesso alla documentazione bancaria	154
APPENDICE	157
Dati statistici	159
Note metodologiche	183
Composizione dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento	185

INDICE DEI RIQUADRI

CAPITOLO 1

L'ampliamento dei Collegi e le modifiche all'impianto normativo	16
L'attuale compagine dei Collegi	18
Gli strumenti informativi per conoscere l'ABF	22

CAPITOLO 2

Il nuovo memorandum d'intesa tra gli aderenti alla rete Fin-Net	26
Il Consumer Financial Protection Bureau	28

CAPITOLO 3

Il numero di ricorsi, il livello di educazione finanziaria e la povertà relativa nelle regioni italiane	33
I reclami agli intermediari	44
Le restituzioni	45
L'ABF e la giustizia ordinaria	49
La mediazione civile	50

CAPITOLO 4

Il conto corrente	55
Il diritto di accesso alla documentazione bancaria	60
I depositi bancari e i buoni postali fruttiferi	61
Il mutuo	64
La sospensione del pagamento delle rate di mutuo	68
Le polizze abbinate a finanziamenti	70
Il credito ai consumatori	76
La cessione del quinto dello stipendio e della pensione	77
L'anatocismo bancario	80
Le commissioni di affidamento	82
Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce	83
Lo <i>ius variandi</i>	85
La clausola <i>floor</i>	86
La disciplina in materia di usura	87
La disciplina in materia di servizi di pagamento	90
Gli assegni	93
I sistemi privati di informazioni creditizie	96
La Centrale di allarme interbancaria	99
La Centrale dei rischi	101





SINTESI

Questa Relazione dà conto dell'attività svolta nel 2016 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari istituito ai sensi dell'art. 128-bis del D.lgs. 385/1993 (Testo unico bancario, TUB).

Nel 2016 è stata modificata la struttura dell'Arbitro: alla fine dello scorso anno, per aumentare la capacità e la rapidità di risposta alle esigenze dei clienti, rafforzandone la tutela, la Banca d'Italia ha istituito quattro nuovi Collegi nelle città di Bari, Bologna, Palermo e Torino che si affiancano a quelli già esistenti di Milano, Napoli e Roma.

Nell'anno sono pervenuti all'ABF 21.652 ricorsi, il 59 per cento in più rispetto al precedente. In media ogni mese oltre 1.800 clienti (erano un numero superiore a 1.100 nel 2015) hanno sottoposto ai Collegi una nuova controversia nei confronti di una banca o di un intermediario finanziario in ordine alla correttezza del loro operato o a contrasti su reciproci diritti, obblighi e facoltà.

La tematica più ricorrente continua a essere quella relativa alle operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione, con specifico riferimento alla richiesta di restituzione delle spese sostenute dai ricorrenti e non maturate in caso di estinzione anticipata del rapporto.

L'impegno assicurato dai Collegi è stato particolarmente intenso: nell'anno sono giunti a decisione 13.770 ricorsi. Il 75 per cento delle controversie decise ha avuto un esito sostanzialmente favorevole al cliente, con l'accoglimento totale o parziale delle richieste formulate (50 per cento) oppure con la dichiarazione della cessazione della materia del contendere conseguente alla soddisfazione degli stessi nel corso della procedura (25 per cento). Ai ricorrenti sono stati riconosciuti oltre 13 milioni di euro.

La crescita dell'attività dell'ABF è proseguita in modo sostenuto anche nei primi mesi del 2017: fino ad aprile sono stati presentati oltre 10.000 ricorsi.

Il supporto della Banca d'Italia al funzionamento dell'Arbitro – nel rispetto della piena autonomia decisoria dei Collegi – continua a essere significativo, grazie soprattutto all'attività delle Segreterie tecniche istituite presso le Sedi dell'Istituto dove operano i Collegi.

Per favorire la conoscenza dell'Arbitro il sito dell'ABF è stato completamente rinnovato nella grafica e nell'organizzazione dei contenuti, assicurando una più facile navigazione.

* * *

La Relazione è articolata in otto capitoli.

Il primo illustra in sintesi le caratteristiche dell'Arbitro e il suo funzionamento, descrivendo l'assetto attuale del sistema.

Il secondo capitolo è dedicato al confronto internazionale e offre una panoramica dei sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR) europei, con un riferimento anche all'esperienza americana.

Il capitolo terzo presenta, per lo scorso anno e per i primi mesi del 2017, i dati statistici relativi ai ricorsi, agli esiti delle decisioni e alle attività dei Collegi.

Nei capitoli quarto e quinto sono riportate, rispettivamente, le principali tematiche affrontate dall'ABF nel 2016 e alcune questioni che riguardano i confini della giurisdizione dell'Arbitro. Il sesto capitolo espone la sintesi delle pronunce del Collegio di coordinamento, intervenuto per assicurare uniformità tra gli orientamenti dei Collegi territoriali e per sciogliere i possibili nodi interpretativi.

Prime informazioni sulle decisioni pubblicate nel 2017 sono contenute nel settimo capitolo.

L'ottavo capitolo è dedicato alle sentenze dell'Autorità giudiziaria ordinaria su materie di interesse per l'attività dell'Arbitro, in linea o meno con quelle dei Collegi.

Completano la Relazione un'Appendice che contiene dati sul contenzioso affluito all'Arbitro nel 2016 e prospetti che riepilogano la composizione dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento.

Il volume è disponibile sia sul sito internet della [Banca d'Italia](#) sia su quello dell'[ABF](#). La consultazione online permette di attivare collegamenti ipertestuali. La versione a stampa può essere richiesta alla Biblioteca Paolo Baffi (richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it).

Con la presente Relazione la Banca d'Italia adempie l'obbligo previsto dalla delibera [CICR 275/2008](#) e dalle disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari di cui al provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche ([disposizioni ABF](#)).

La pubblicazione del presente documento soddisfa inoltre l'obbligo, previsto dal D.lgs. 130/2015, di rendere disponibili al pubblico le relazioni annuali sull'attività svolta dagli organismi ADR.

I dati del 2016

Un quadro di insieme

21.652
(+59%)



Ricorsi ricevuti

di cui:
15.297 (+106%)
relativi alla cessione
del quinto

220

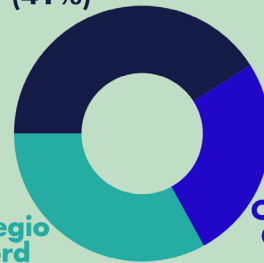
riunioni dei
Collegi

**Ricorsi ricevuti
per Collegio**

**Collegio Sud
(41%)**

**Collegio
Nord
(33%)**

**Collegio
Centro
(26%)**

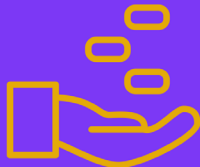


■ Consumatori ■ Non consumatori

**Ricorsi ricevuti per
tipologia di cliente**

Ricorsi decisi

13 milioni di euro

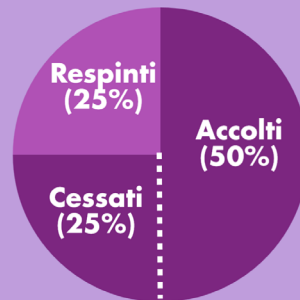


**riconosciuti
alla
clientela**

**Respinti
(25%)**

**Accolti
(50%)**

**Cessati
(25%)**





1. LE CARATTERISTICHE DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Il capitolo descrive le principali caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)¹; accenna inoltre al ruolo attribuito alla Banca d'Italia quale autorità nazionale competente ai sensi del D.lgs. 130/2015 di recepimento della direttiva UE/2013/11 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (*alternative dispute resolution*, ADR).

Che cos'è l'ABF

Nel 2009 la Banca d'Italia ha istituito l'Arbitro Bancario Finanziario in attuazione dell'art. 128-bis TUB, il quale ha previsto che nel settore bancario e finanziario operino sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie quali strumenti di tutela alternativi rispetto alla giustizia ordinaria.

L'Arbitro è un sistema ADR di tipo decisorio: stabilisce chi ha ragione e chi ha torto, distinguendosi così da altri sistemi di tipo facilitativo o consensuale che mirano a risolvere le controversie attraverso un accordo di natura privatistica².

Le pronunce dell'Arbitro non sono sentenze, non hanno efficacia di titolo esecutivo e non vincolano giuridicamente né il cliente né l'intermediario, lasciando ferma per entrambi la possibilità di rimettere la controversia all'esame del giudice civile.

Sulla base di quanto previsto dal D.lgs. 28/2010³ anche il ricorso all'ABF soddisfa la condizione di procedibilità della domanda giudiziale in materia di contratti bancari e finanziari: chi vuole iniziare una causa civile può avvalersi della procedura ABF in alternativa al tentativo di mediazione.

La pronuncia sulla controversia tra cliente e intermediario, rimessa all'esame di un organo decidente attualmente articolato in sette Collegi, è assunta secondo diritto sulla base delle domande formulate dal ricorrente e dei documenti presentati dalle parti: i Collegi applicano le leggi e i regolamenti che disciplinano la questione controversa; se rilevanti per la materia oggetto di ricorso, sono applicate anche le

¹ Elementi informativi di dettaglio sul funzionamento del sistema ABF sono disponibili sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it.

² Per un confronto con altri sistemi di risoluzione alternativa delle controversie, cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2015.

³ Dopo la sentenza 272/2012 della Corte costituzionale, la mediazione obbligatoria è stata reintrodotta con il DL 69/2013 per i quattro anni successivi alla data di entrata in vigore (fino al 21 settembre 2017). La Commissione di studio per una riforma organica degli strumenti stragiudiziali di risoluzione delle controversie (Commissione Alpa), istituita presso il Ministero della Giustizia, ha proposto di estenderne l'obbligatorietà fino al 21 settembre 2023.

previsioni dei codici di condotta ai quali l'intermediario aderisce. Non è ammessa la consulenza tecnica né l'audizione delle parti.

Il procedimento dinanzi all'Arbitro non prevede mezzi di impugnazione della decisione. Le parti non possono formulare istanza per il riesame nel merito della controversia: è possibile chiedere solamente la correzione della decisione ove questa sia affetta da omissioni, errori materiali o di calcolo. Nel caso in cui l'intermediario rifiuti di dare esecuzione a quanto stabilito dal Collegio è prevista la pubblicazione sul sito internet dell'ABF della notizia del suo inadempimento.

Chi è tenuto ad aderire all'ABF

Sono obbligati ad aderire al sistema ABF gli intermediari iscritti negli albi e negli elenchi tenuti dalla Banca d'Italia: banche, intermediari finanziari, istituti di pagamento, istituti di moneta elettronica, confidi, Poste Italiane in relazione all'attività di BancoPosta⁴. L'adesione all'ABF è condizione per l'esercizio dell'attività bancaria e finanziaria.

Se l'intermediario non rientra tra le categorie indicate l'ABF non può esaminare il ricorso. Prima di presentare il ricorso all'Arbitro è opportuno quindi verificare l'iscrizione dell'intermediario negli [albi ed elenchi](#) tenuti dalla Banca d'Italia sul proprio sito internet.

L'ABF mantiene la propria competenza a decidere nel caso di cancellazione dell'intermediario dagli albi ed elenchi intervenuta successivamente alla presentazione del ricorso.

Quando è possibile ricorrere all'ABF

Si può ricorrere all'Arbitro per controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, nonché di servizi di pagamento⁵, ad eccezione di quelle relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

L'ABF non può decidere su questioni attinenti a prodotti, servizi e attività con finalità di investimento per le quali, da gennaio del 2017, è possibile adire l'[Arbitro per le controversie finanziarie](#) (ACF), il nuovo organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito presso la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob). L'ABF non è competente ad esempio in tema di negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni, oppure su questioni riguardanti le obbligazioni (ordinarie e subordinate) emesse o collocate da banche, tutte fattispecie che rientrano nella competenza dell'ACF.

⁴ Per maggiori dettagli sull'adesione all'Arbitro, anche con riguardo agli intermediari esteri, cfr. [disposizioni ABF](#), sez. II.

⁵ L'ABF è quindi competente ad esempio su conti correnti, mutui, prestiti personali, finanziamenti finalizzati all'acquisto di beni, segnalazioni alla Centrale dei rischi, carte di credito e bancomat.

La trattazione del ricorso non è consentita se la questione è stata già sottoposta all'esame dell'Autorità giudiziaria o a decisione arbitrale, oppure nel caso in cui sia pendente un tentativo di conciliazione o mediazione (il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento della procedura conciliativa già intrapresa).

L'ABF può decidere sulle controversie riguardanti l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente attiene alla corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella competenza dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

Chi decide sui singoli ricorsi

Le controversie sottoposte all'attenzione dell'Arbitro sono rimesse all'esame di un organo decidente attualmente articolato in sette Collegi su base territoriale, la cui competenza è determinata dal domicilio del ricorrente.

Accanto ai Collegi territoriali, dal 2012 è operativo il Collegio di coordinamento che ha l'obiettivo di favorire una maggiore uniformità tra gli orientamenti dei Collegi (cfr. il capitolo 6: *Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento*). Un Collegio territoriale, se ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la controversia sottoposta al suo esame abbia dato o possa dare luogo a orientamenti non uniformi (anche relativi ad aspetti riguardanti la competenza dell'Arbitro o attinenti alla disciplina del procedimento), rimette la decisione al Collegio di coordinamento.

Non è possibile presentare direttamente al Collegio di coordinamento né richiedere che una decisione venga dallo stesso riesaminata

Ciascun Collegio territoriale è composto da cinque membri nominati dalla Banca d'Italia, di cui tre (tra i quali il Presidente) scelti dalla Banca stessa e due designati dalle associazioni rappresentative, rispettivamente, degli intermediari e dei clienti consumatori e non consumatori⁶; per la nomina sono previsti specifici requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.



⁶ Per i clienti consumatori i membri sono designati dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU); per i clienti professionisti/imprenditori sono invece designati da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura; per gli intermediari sono indicati dal Conciliatore BancarioFinanziario.

Con le medesime modalità sono designati e nominati i componenti supplenti, chiamati a sostituire i corrispondenti membri effettivi non solo in caso di assenza, impedimento o astensione, ma anche per esigenze di funzionalità dell'attività del Collegio in relazione al flusso di ricorsi e ai carichi di lavoro.

Tutti i componenti dei Collegi sono tenuti al rispetto rigoroso del codice deontologico al fine di assicurare indipendenza, imparzialità e correttezza nell'esercizio delle proprie funzioni.

L'AMPLIAMENTO DEI COLLEGI E LE MODIFICHE ALL'IMPIANTO NORMATIVO

Nel dicembre 2016 sono stati attivati quattro nuovi Collegi a Torino, Bologna, Bari e Palermo che si affiancano a quelli già esistenti di Milano, Roma e Napoli.

L'ampliamento dei Collegi è stato preceduto da modifiche alle [disposizioni ABF](#).

In particolare sono state apportate variazioni con riferimento: (a) all'istituzione dei quattro nuovi Collegi e delle relative Segreterie tecniche, con ridefinizione dell'area di competenza territoriale dei preesistenti Collegi; (b) alla composizione del Collegio di coordinamento; (c) alla disciplina in tema di rinnovo del mandato dei Presidenti e dei componenti dei Collegi.

Si riportano di seguito le regioni di competenza di ciascun Collegio sulla base del domicilio del ricorrente:

- Collegio di Milano: Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino-Alto Adige;
- Collegio di Torino: Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta;
- Collegio di Bologna: Emilia-Romagna e Toscana;
- Collegio di Roma: Lazio, Umbria, Marche e Abruzzo; è inoltre competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in uno Stato estero;
- Collegio di Napoli: Campania e Molise;
- Collegio di Bari: Puglia, Basilicata e Calabria;
- Collegio di Palermo: Sicilia e Sardegna.

È stato inoltre previsto che, qualora si renda necessaria la creazione di nuovi Collegi in relazione a ulteriori incrementi nei volumi dell'attività dell'Arbitro, la Banca d'Italia con proprio provvedimento può istituire Collegi aggiuntivi rispetto a quelli espressamente previsti dalle disposizioni, fino a un massimo di dieci (compresi quelli già esistenti).

Le disposizioni ABF prevedevano che il Collegio di coordinamento fosse composto dai tre Presidenti dei Collegi preesistenti e da ulteriori due membri, di cui uno designato dalle associazioni degli intermediari e l'altro dalle associazioni

rappresentative dei clienti. Questi due membri, insieme ai relativi supplenti, venivano estratti annualmente a sorte dalla Banca d'Italia fra i componenti dei tre Collegi.



A seguito dell'ampliamento dei Collegi, al fine di garantire un'equilibrata composizione dell'organo decidente, anche i tre membri designati dalla Banca d'Italia vengono estratti a sorte annualmente fra i Presidenti dei sette Collegi.

Si è inoltre intervenuti sulla durata del mandato dei componenti: le disposizioni prevedevano che il mandato di Presidente (della durata di cinque anni) o di membro di un Collegio (della durata di tre anni) fosse rinnovabile una sola volta. Con la modifica alle disposizioni è stato previsto che il rinnovo possa essere effettuato una sola volta per il medesimo incarico; ne consegue la

possibilità, per chi abbia già ricoperto la carica di componente di un Collegio per due mandati, di svolgerne uno ulteriore in qualità di Presidente (limitato a un solo quinquennio). Tale previsione è volta ad assicurare all'ABF, in una fase di forte cambiamento, la continuità di esperienza già maturata da alcuni membri dei Collegi, i quali possono offrire la loro professionalità nel diverso ruolo di Presidente.

L'aumento del numero dei Collegi è stato accompagnato da modifiche al [Regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF](#). È stata introdotta la Conferenza dei Collegi, un'ulteriore occasione di confronto alla quale partecipano due componenti per ciascun Collegio (il Presidente, o il suo sostituto, e un componente designato dal Presidente). Nella Conferenza vengono approfondite, con periodicità almeno semestrale, le tematiche, sostanziali e procedurali, di particolare attualità per i Collegi oppure di interesse complessivo per il sistema; i contenuti delle riunioni sono condivisi dai Presidenti con i componenti dei rispettivi Collegi.

Nell'ambito del Collegio è stato inoltre rafforzato il ruolo del Presidente: quest'ultimo ne coordina, regola e indirizza l'attività, allo scopo di garantirne l'efficienza, la qualità e la tempestività delle decisioni e di favorire l'affermarsi di orientamenti uniformi. Il Presidente verifica periodicamente i volumi e i tempi medi di definizione dei ricorsi e segnala alla Banca d'Italia ogni circostanza in grado di compromettere la funzionalità dell'attività del Collegio.

In relazione all'apertura dei nuovi Collegi, nel dicembre 2016 la Banca d'Italia ne ha nominato i componenti (48 professionisti), di cui 10 designati dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) e 16 dal Conciliatore BancarioFinanziario, e i 4 Presidenti. La nomina dei componenti di designazione da parte della Banca d'Italia ha fatto seguito a una raccolta di manifestazioni di interesse avviata a luglio del 2016 con una comunicazione pubblicata sul [sito internet](#) dell'Istituto.

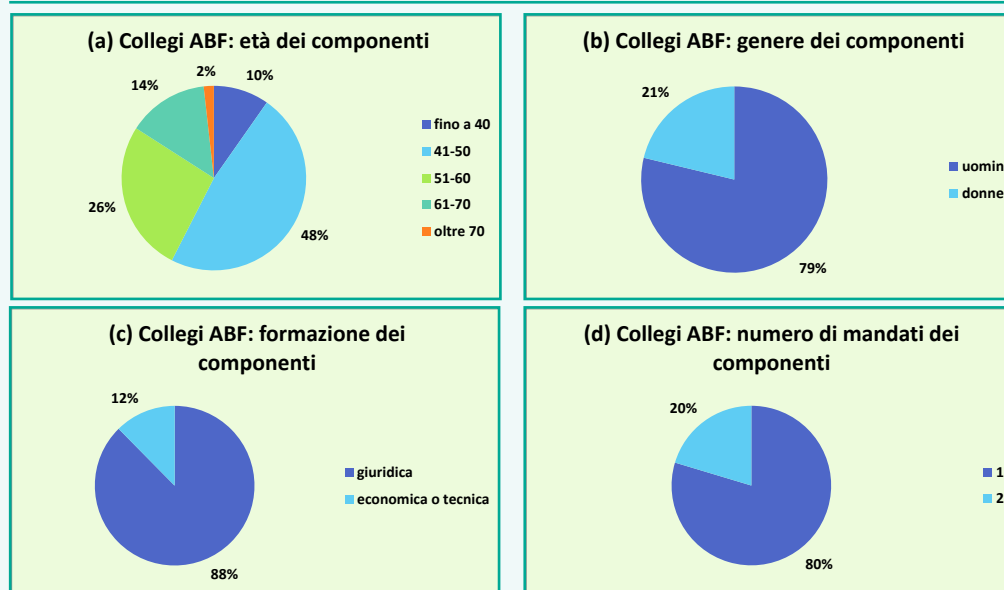
L'ATTUALE COMPAGINE DEI COLLEGI

L'attuale compagine dei Collegi, riportata in Appendice, annovera un totale di 113 componenti (7 Presidenti, 28 effettivi e 78 supplenti), 55 dei quali nominati su designazione della Banca d'Italia, 34 del Conciliatore BancarioFinanziario, 19 del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) e 5 di Confindustria.

L'età media dei componenti è di 51 anni (il Collegio di Bologna è quello con età media più bassa). Oltre il 20 per cento è costituito da donne, quasi il 90 per cento da esperti in materie giuridiche, il resto da esperti in discipline economiche o tecniche. L'80 per cento dei componenti è al primo mandato.

Per l'anno 2017, dopo la prevista estrazione, fanno parte del Collegio di coordinamento il Presidente del Collegio di Milano (che presiede il consesso), quello di Torino e quello di Bari; per gli altri componenti, cfr. nell'Appendice la sezione: *Composizione dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento*.

Figura A



Come presentare un ricorso all'ABF

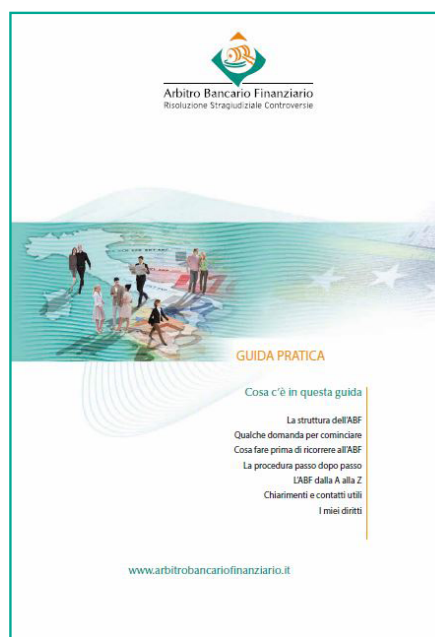
La presentazione del ricorso all'ABF è semplice e non è necessaria l'assistenza di un legale o di altro professionista.

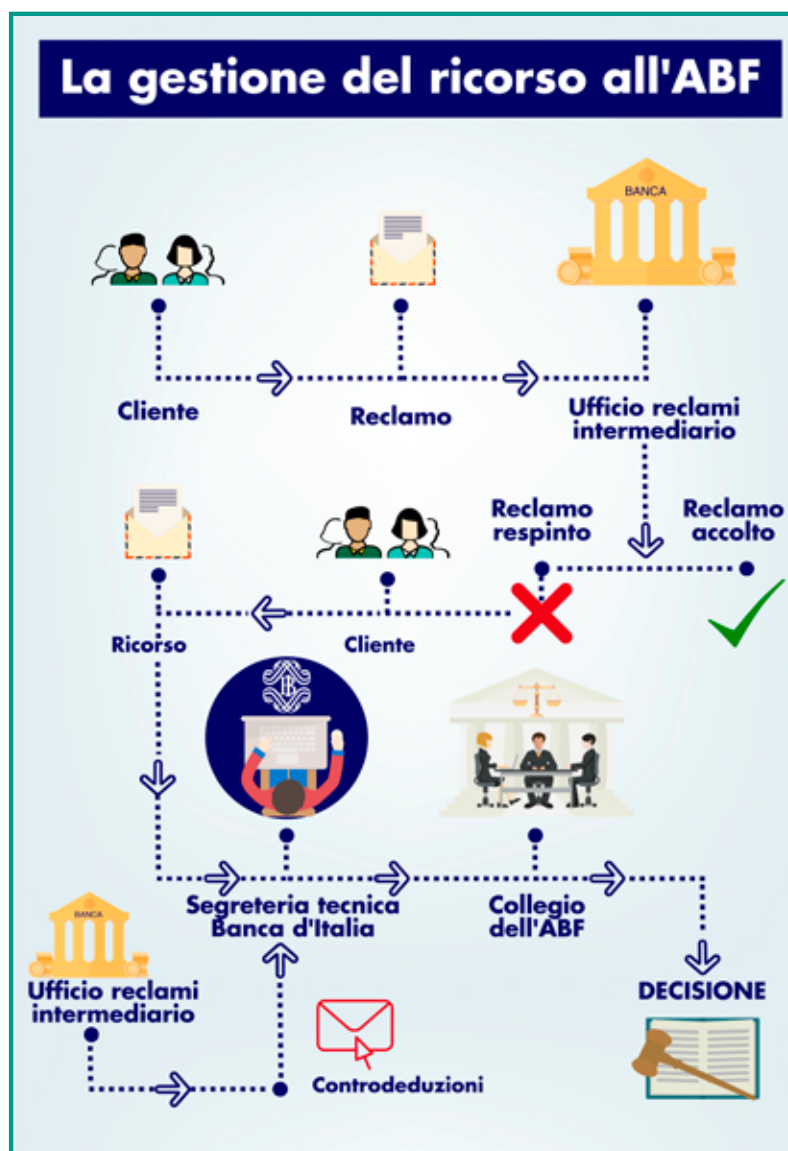
È possibile ricorrere all'Arbitro solo dopo aver inoltrato un reclamo scritto all'intermediario, il quale è tenuto a rispondere entro 30 giorni. In mancanza di riscontro, o se quest'ultimo non è considerato soddisfacente, il cliente può rivolgersi all'ABF entro dodici mesi dalla presentazione del reclamo.

Prima della presentazione del ricorso è necessario versare un contributo di 20 euro per le spese della procedura. Tale somma viene rimborsata dall'intermediario qualora la decisione dell'Arbitro sia favorevole (in tutto o in parte) al ricorrente.

La procedura ha inizio con la presentazione del ricorso mediante la compilazione di un **modulo** (disponibile anche in formato editabile sul sito dell'ABF) nel quale il cliente espone i termini della questione e la propria richiesta, allegando i documenti necessari alla decisione.

I dettagli sulle modalità di accesso e sullo svolgimento della procedura sono illustrati nella *Guida pratica*.





Il ricorso non può essere esaminato quando è incompleto, irregolare oppure se è stato proposto oltre il termine di dodici mesi dalla presentazione del reclamo; sul sito è disponibile un [percorso guidato](#) che consente di verificare, caso per caso, se una controversia può essere sottoposta all'esame dell'Arbitro Bancario Finanziario. Tale preventiva verifica può risultare molto utile poiché nel caso in cui l'istanza fosse dichiarata irricevibile (indipendentemente dalla motivazione), il ricorrente non avrebbe diritto alla restituzione dei 20 euro corrisposti.

Il ricorso e la relativa documentazione possono essere inviati direttamente alla Segreteria tecnica competente (per posta, fax o PEC) o presentati presso le Filiali della Banca d'Italia, che provvedono all'invio della documentazione ricevuta alla Segreteria tecnica competente. Sono inoltre in corso le attività volte a realizzare il portale che, come richiesto dalla direttiva ADR, consentirà ai ricorrenti l'accesso online.

Tenendo conto degli orientamenti consolidati dell'Arbitro in materia, dopo la notifica del ricorso l'intermediario potrebbe, anziché resistere alle richieste del ricorrente, accoglierle anche soltanto in parte, formulando una proposta transattiva al cliente.

In caso di accoglimento parziale o totale della richiesta del ricorrente da parte del Collegio, l'intermediario è tenuto a corrispondere anche un contributo di 200 euro.

L'iter e i tempi di risposta

Dopo la presentazione il ricorso è assegnato alla Segreteria tecnica istituita presso la Filiale della Banca d'Italia individuata sulla base della competenza territoriale del Collegio. Ferma restando la chiara distinzione di ruoli e responsabilità, le Segreterie tecniche svolgono compiti fondamentali a supporto dell'attività decisoria del Collegio: ricevono i ricorsi e la documentazione presentata dal ricorrente e dall'intermediario; curano le comunicazioni alle parti; predispongono una relazione tecnica per i componenti del Collegio.

Anche in relazione all'ampliamento dei poli dell'Arbitro e delle relative Segreterie tecniche, l'organico di queste ultime è aumentato: si compongono attualmente di un totale di 121 addetti; le nuove Segreterie sono state alimentate con 29 risorse interne e con 13 assunte attraverso un concorso dedicato. Altre Sedi della Banca d'Italia collaborano stabilmente con alcune Segreterie tecniche, con modalità diversificate (in presenza, in delocalizzato, in via continuativa e non).

Le attività ausiliarie delle Segreterie tecniche e quelle decisionali dei Collegi sono interamente supportate dalla procedura informatica che nel 2016 è stata implementata per consentire l'ampliamento dei Collegi stessi.

Lo scorso anno 96 neolaureati in giurisprudenza hanno effettuato un tirocinio della durata di sei mesi presso le Segreterie tecniche di Milano, Roma e Napoli e presso la struttura centrale di coordinamento allo scopo di integrare gli studi universitari con un'esperienza maturata nell'ambito del sistema ABF. Nella seconda parte del 2017 verranno attivati tirocini formativi anche presso le nuove Segreterie tecniche di Torino, Bologna, Bari e Palermo.

In relazione alla sostenuta crescita dei ricorsi, la durata della procedura è più lunga di quanto previsto dalla normativa⁷, rimanendo comunque più breve dell'iter della giustizia ordinaria. Nel 2016 la durata media delle controversie (calcolata dalla data di presentazione del ricorso a quella di comunicazione della decisione) è stata di 314 giorni (al netto dei ricorsi conclusi con la cessazione della materia del contendere o con la rinuncia da parte del ricorrente).

⁷ Il termine per la definizione dei ricorsi, di natura ordinatoria, è fissato in complessivi 105 giorni, di cui 45 riconosciuti all'intermediario per presentare le proprie controdeduzioni e 60 per assumere la decisione, fatti salvi eventuali periodi di sospensione. Altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la pronuncia completa di motivazione.

La Banca d'Italia e il ruolo di autorità nazionale competente

La Banca d'Italia, in qualità di autorità nazionale competente sull'ABF designata dal D.lgs. 130/2015 di recepimento della direttiva UE/2013/11⁸, ha verificato che anche per il 2016 l'Arbitro rispetta i requisiti richiesti di stabilità, efficienza, imparzialità e tendenziale non onerosità per il consumatore.

GLI STRUMENTI INFORMATIVI PER CONOSCERE L'ABF

La Banca d'Italia mette a disposizione diversi canali per favorire il funzionamento del sistema ABF; nel 2016 sono stati ampliati gli strumenti informativi a disposizione del pubblico.

Guida pratica. – La *Guida pratica* costituisce il principale strumento informativo che gli intermediari sono tenuti a mettere a disposizione della propria clientela.

Sito internet. – L'ABF dispone di un [sito internet](#) che nel 2016 ha registrato un forte incremento del numero di pagine visitate dagli utenti (45 per cento in più rispetto al 2015), confermandosi un'importante fonte di informazione per il cittadino sul funzionamento e sull'attività dell'Arbitro. Sono in aumento anche il numero di visite giornaliere (10 per cento in più rispetto al 2015). Come negli anni precedenti la sezione interessata dal maggior numero di accessi è stata quella dedicata alle decisioni dei Collegi.

Dallo scorso mese di marzo il sito è stato rinnovato nella veste grafica, nella struttura e nei contenuti. In particolare le decisioni dei Collegi (riclassificate secondo una tassonomia aggiornata e arricchita) sono facilmente reperibili grazie al nuovo motore di ricerca.

L'archivio delle decisioni adottate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento è alimentato pressoché settimanalmente; dall'avvio dell'ABF al 31 maggio 2017 sono state pubblicate oltre 30.000 decisioni.

Relazione annuale. – Un ulteriore strumento informativo è costituito dalla *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario*, disponibile sia sul sito internet dell'ABF sia su quello della Banca d'Italia; la Relazione sul 2015, pubblicata nel mese di giugno del 2016, ha registrato oltre 150.000 visite nel periodo giugno-dicembre 2016 (il doppio di quanto rilevato nello stesso periodo dell'anno precedente per la Relazione sul 2014).

Numero verde. – È disponibile un numero verde (800 19 69 69) gestito dalla Banca d'Italia che fornisce, mediante un'opzione dedicata, informazioni di carattere generale sull'attività e sui compiti dell'ABF. Gli utenti possono acquisire notizie di base sul funzionamento dell'Arbitro e sulle modalità di presentazione dei ricorsi; possono inoltre porre quesiti lasciando messaggi

⁸ Per maggiori informazioni sul D.lgs. 130/2015, cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2015.

registrati in segreteria telefonica ed essere ricontattati da personale della Banca d'Italia per informazioni specifiche.

Nel 2016 le chiamate per acquisire informazioni sono diminuite di circa il 20 per cento rispetto all'anno precedente, rappresentando circa un quinto del totale; le richieste hanno riguardato in prevalenza gli aspetti procedurali della presentazione del ricorso (52 per cento) e le materie di competenza dell'Arbitro (32 per cento).

Convegni. – La presentazione della Relazione sul 2015 è stata l'occasione per organizzare momenti di confronto sull'attività dell'ABF con magistrati, operatori del mercato bancario e finanziario, università, associazioni dei consumatori, avvocati e dottori commercialisti, studiosi della materia. I convegni si sono tenuti, oltre che a Roma, presso le città di nuovo insediamento dei Collegi (Torino, Bologna, Palermo e Bari) e sono stati organizzati a cura delle rispettive Filiali della Banca d'Italia. Ulteriori iniziative si sono tenute nell'anno con la collaborazione di diversi atenei.

YouTube. – Sul canale ufficiale YouTube della Banca d'Italia sono disponibili due video informativi dedicati al [funzionamento dell'ABF](#) e alle varie [forme di tutela offerte al cittadino](#).

Storify. – A una platea di non specialisti sono fornite informazioni sull'ABF mediante [contenuti multimediali](#) disponibili sul sito internet della Banca.

L'ABF e le finalità di vigilanza

Gli esiti dei ricorsi ABF forniscono un contributo significativo all'attività di supervisione del sistema bancario e finanziario. Le decisioni dell'Arbitro infatti integrano, ai sensi delle [disposizioni ABF](#), “il più ampio quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo”⁹.

Non sussiste un obbligo per gli intermediari di recepire nei rapporti con la clientela ogni indicazione o soluzione interpretativa espressa dall'Arbitro nelle proprie decisioni. Nondimeno le disposizioni prevedono che l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami debba mantenersi costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dai Collegi e valutare i reclami pervenuti anche alla luce di tali orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai Collegi.

⁹ Disposizioni ABF, sez. I, par. 1.



BANCA D'ITALIA
UFFICIO DI RICERCA
VIA CALE DELLA GIOIA

BANCA D'ITALIA
UFFICIO DI RICERCA
VIA CALE DELLA GIOIA

2. IL PANORAMA INTERNAZIONALE

Al fine di favorire un confronto tra l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e gli altri sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR) presenti nel panorama internazionale, nel capitolo sono descritte le principali caratteristiche degli aderenti alla rete Fin-Net – network istituito a livello europeo per favorire la cooperazione tra i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie – individuate sulla base di una rilevazione condotta nell'ambito della rete Fin-Net stessa. Vengono inoltre illustrati alcuni tratti distintivi del Consumer Financial Protection Bureau Ombudsman's Office (CFPB Ombudsman's Office) statunitense.

La risoluzione stragiudiziale delle liti transfrontaliere in ambito europeo: la rete Fin-Net

A partire dal 2001 la Commissione europea ha promosso la creazione della rete **Fin-Net** tra gli organismi ADR attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri, al fine di favorire lo sviluppo e la cooperazione dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti in ambito europeo.

Gli organismi ADR attualmente **aderenti** a Fin-Net sono 60: tali sistemi operano nell'Unione europea nonché in Islanda, Liechtenstein e Norvegia; l'ABF partecipa alla rete Fin-Net dal 2011.

Il network favorisce la cooperazione tra i diversi sistemi ADR e consente ai consumatori che intendano promuovere una controversia nei confronti di un intermediario di un altro Stato membro di avvalersi dell'ADR operante nel proprio Stato; quest'ultimo, per il tramite della rete, assicura il collegamento con il sistema equivalente del paese in cui opera l'intermediario.

Grazie al supporto della Commissione europea vengono organizzati incontri periodici tra i membri aderenti a Fin-Net, nell'ambito dei quali gli organismi si confrontano su tematiche di interesse comune, anche al fine di condividere le migliori prassi internazionali.

Lo scorso anno le riunioni si sono tenute a Bruxelles e Berlino, rispettivamente in aprile e in settembre. Il confronto si è incentrato in particolare: (a) sullo stato di recepimento della direttiva ADR nei diversi Stati membri e sull'operatività della piattaforma *online dispute resolution* (ODR) gestita dalla Commissione europea; (b) sulla revisione del memorandum d'intesa tra gli organismi ADR, necessaria per assicurare il pieno allineamento agli ultimi interventi normativi; (c) sull'opportunità di avviare una campagna di informazione per favorire la diffusione della conoscenza della rete

Fin-Net e dei suoi obiettivi; (d) sull'evoluzione del Libro verde sui servizi finanziari al dettaglio promosso dalla Commissione europea¹.

IL NUOVO MEMORANDUM D'INTESA TRA GLI ADERENTI ALLA RETE FIN-NET

Le principali novità del memorandum d'intesa (*Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services*) fra i paesi aderenti alla rete Fin-Net, approvato nella riunione di aprile 2016 ed entrato in vigore il 16 maggio 2016, riguardano: (a) la suddivisione tra membri della rete (organismi ADR riconosciuti ai sensi della direttiva UE/2013/11, compreso l'ABF) e membri temporanei (sistemi stragiudiziali in attesa di riconoscimento da parte della relativa autorità nazionale competente, ai quali è riconosciuto un periodo transitorio di due anni a partire dal 16 maggio 2016 per ottenere il riconoscimento ai sensi della direttiva ADR); (b) l'appartenenza alla rete Fin-Net anche dei membri affiliati, ossia organismi ADR operanti in paesi dove non è applicabile la direttiva (ad es. la Svizzera).

Nei primi mesi del 2017 su impulso della Banca d'Italia è stata condotta una rilevazione per individuare le principali caratteristiche dei sistemi ADR appartenenti a Fin-Net. Il sondaggio, cui hanno partecipato 32 organismi provenienti da 20 diversi paesi, ha fornito informazioni sui sistemi di risoluzione delle controversie aderenti alla rete².

Le risultanze complessive della rilevazione condotta nell'ambito della rete Fin-Net

Il quadro complessivo fornito dal sondaggio evidenzia che il sistema Fin-Net, pur nella sua unitarietà, è molto variegato sia per quanto riguarda i settori di competenza dei vari organismi, sia con riferimento alle rispettive caratteristiche procedurali.

Circa la metà degli organismi sono competenti in via esclusiva in uno dei settori finanziari (servizi bancari, di investimento o assicurativi). Poco più di un quarto degli ADR si caratterizza invece per una competenza che si estende a diversi comparti. Sono rari i casi di organismi che trattano controversie riguardanti materie ulteriori rispetto all'ambito finanziario.

Vi è una lieve prevalenza degli ADR di natura privatistica rispetto a quelli di natura pubblica. In circa due terzi dei casi l'adesione al sistema da parte degli intermediari è obbligatoria.

¹ Commissione europea, *Libro verde sui servizi finanziari al dettaglio. Prodotti migliori, maggiore scelta e più opportunità per consumatori e imprese*, COM(2015) 630 final, 2015.

² Cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 11.

Nella maggior parte dei casi, l'organismo ADR può essere adito sia da consumatori sia da professionisti; per questi ultimi sono previste talvolta limitazioni e solo in alcune ipotesi l'accesso al sistema è consentito anche agli intermediari.

L'accesso al sistema in genere è gratuito e nella prevalenza dei casi è subordinato all'inoltro di un preventivo reclamo all'intermediario. Non è mai richiesta l'assistenza di un avvocato.

La procedura si svolge di norma su basi puramente documentali. Circa un terzo degli organismi prevede anche l'utilizzo della prova testimoniale.

Il procedimento degli organismi si conclude nella maggior parte dei casi con una raccomandazione o con una decisione non vincolante per le parti, che restano libere di sottoporre la questione all'Autorità giudiziaria. In alcuni casi l'inadempimento dell'intermediario alla decisione è oggetto di pubblicazione.

Si riscontrano tuttavia anche ADR cui è attribuito il potere di emettere una decisione dotata di efficacia vincolante. In questi ultimi casi la vincolatività della pronuncia è normalmente ancorata alla sussistenza di alcune condizioni. Ad esempio in Germania vi sono due organismi privati operanti nel settore dei fondi di investimento³ le cui decisioni sono vincolanti per l'intermediario qualora accettate dal cliente e il valore della controversia non superi i 10.000 euro; anche nel caso del Financial Ombudsman Service (FOS), organismo operante nel Regno Unito in materia bancaria, assicurativa e dei servizi di investimento, la decisione assume natura vincolante solo se accettata dal cliente.

In molti casi i sistemi perseguono in prima battuta obiettivi di tipo conciliativo, favorendo il raggiungimento di un accordo amichevole tra le parti, eventualmente attraverso una fase preliminare appositamente dedicata. Ad esempio nel caso del FOS si accede alla fase decisoria solo qualora il precedente tentativo di conciliazione non abbia consentito di risolvere la controversia in via amichevole.

Il numero di organismi ADR che assolvono funzioni esclusivamente conciliative è limitato.

Solo in pochi sistemi è previsto un meccanismo di riesame della questione⁴; quando ciò accade, la revisione è connessa con l'emersione di nuovi elementi rispetto a quelli valutati in precedenza.

Si è infine rilevato che in molteplici casi le informazioni acquisite nell'ambito dell'attività svolta dagli ADR sono utilizzate ai fini dello svolgimento dell'azione di vigilanza sugli intermediari. In alcune ipotesi l'organismo ADR provvede a segnalare

³ Si tratta dell'Ombudsstelle für Investmentfonds (Ombudsman Scheme for Investment Funds) e dell'Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen e.V. (Real Asset Investment Arbitration Board).

⁴ È il caso del Realkreditankenævnet (The Danish Mortgage Credit Complaint Board) operante in Danimarca in materia di mutui; della Commission de Surveillance du Secteur Financier (Financial Sector Supervisory Commission), ADR lussemburghese attivo in materia di servizi bancari e di investimento; è inoltre il caso dell'Ombudsman der Privatversicherung und der Suva (Ombudsman of Private Insurance and of Suva) e dello Schweizerischer Bankenombudsman (Swiss Banking Ombudsman), organismi operanti in Svizzera rispettivamente nel settore dei servizi assicurativi e nei settori dei servizi bancari e di investimento.

alla competente autorità i comportamenti degli intermediari che violano la normativa di settore⁵. Talvolta, come accade in Spagna, il flusso informativo tra sistema ADR e autorità di supervisione sugli intermediari è favorito anche dal fatto che l'organismo ADR è istituito nell'ambito della stessa autorità di vigilanza⁶. In altri paesi si assiste a forme di collaborazione meno intense, in quanto i dati trasmessi dall'ADR all'autorità di supervisione sono unicamente di tipo statistico (ad es. volumi del contenzioso, tematiche e questioni ricorrenti) e non ricomprendono informazioni concernenti i singoli casi e i singoli intermediari⁷.

Il Consumer Financial Protection Bureau Ombudsman's Office statunitense

Presso il Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) statunitense è istituito un Arbitro (CFPB Ombudsman's Office) come in altre Agenzie federali.

IL CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU

Il Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) è un'Agenzia federale statunitense indipendente, istituita nel 2010 dal Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act con l'obiettivo di tutelare il consumatore di servizi bancari e finanziari e promuovere la correttezza e la concorrenza nei mercati dei servizi finanziari.

Il mandato attribuito all'Agenzia è essenzialmente riconducibile a cinque aree: la vigilanza sugli intermediari bancari e finanziari per la tutela dei consumatori a fronte di condotte abusive, scorrette o ingannevoli tenute dagli operatori; l'attuazione della legislazione per gli aspetti correlati alla protezione della clientela; la promozione dell'educazione finanziaria; la gestione dei reclami presentati dai consumatori; il monitoraggio dei mercati finanziari per identificare i rischi potenziali per i consumatori.

⁵ Si consideri ad esempio che nell'esperienza del Regno Unito, sulla base di quanto previsto da uno specifico protocollo d'intesa, il FOS è tenuto a trasmettere alla Financial Conduct Authority (FCA) informazioni relative ai volumi e al contenuto dei ricorsi ricevuti, nonché a segnalare gli intermediari che abbiano agito in violazione della normativa di settore. Nell'ambito dell'esperienza tedesca invece è stato recentemente previsto a livello normativo il dovere da parte degli organismi ADR di trasmettere alla Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) le informazioni, acquisite nell'ambito dei propri procedimenti, in merito ai comportamenti degli intermediari che potrebbero ledere in modo significativo gli interessi della clientela (il riferimento è a quanto previsto dal Finanzschlichtungsstellenverordnung - FinSV, Sez. III, par. 23).

⁶ In particolare presso l'autorità di supervisione bancaria, incardinata nella Banca centrale spagnola, è attivo il Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, organismo ADR operante nel settore bancario; un diverso organismo, competente nella materia dei servizi di investimento, è stato istituito nell'ambito della Comisión Nacional del Mercado de Valores, l'autorità di vigilanza sui servizi di investimento; infine, presso la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, opera un organismo ADR competente in materia assicurativa, il Servicio de Reclamaciones.

⁷ È quanto avviene ad esempio nel caso dell'Ombudsfm, organismo belga competente nella materia dei servizi bancari e di investimento, o nel caso della Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (Arbitration Board for Consumer Businesses), organismo austriaco competente in tutti i settori finanziari.

L'Ombudsman nasce con l'obiettivo statutario di fornire assistenza a tutti i soggetti (non solo ai clienti ma anche agli intermediari bancari e finanziari) per le questioni sorte nello svolgimento dell'attività del CFPB e attinenti a tutte le materie devolute alla competenza dell'autorità medesima; promuove in particolare lo svolgimento di un procedimento equo e corretto da parte del CFPB nella sua attività istituzionale. Nell'esercizio delle proprie funzioni deve attenersi ai principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza.

In linea con il principio di indipendenza, il CFPB Ombudsman's Office occupa una posizione autonoma nella struttura organizzativa del CFPB: è collocato al di fuori delle unità in cui è articolata l'Agenzia e risponde direttamente al vertice del Bureau. Il principio di imparzialità richiede che le valutazioni dell'Ombudsman siano orientate alla correttezza del processo gestito dall'autorità (*fair process*), indipendentemente dagli interessi delle parti coinvolte. Il CFPB Ombudsman è nominato dall'Agenzia e ha ampie competenze definite nell'Ombudsman Charter su questioni sia di carattere individuale sia di interesse generale, che riguardano tutta l'attività del CFPB in materia di vigilanza, attuazione della normativa, reclami della clientela, ricorsi di vigilanza, contenziosi tra autorità. Sono escluse le controversie per le quali sia pendente un procedimento giudiziario.

I ricorrenti sono invitati a contattare l'Ombudsman dopo avere esperito le procedure ordinarie di risoluzione presso il CFPB.

L'accesso all'Arbitro è volontario e gratuito. Chiunque (il consumatore o un intermediario oppure un'associazione di categoria) può contattare l'Ombudsman telefonicamente, mediante email o per corrispondenza per chiedere assistenza nella soluzione delle questioni sottoposte.

L'Ombudsman può fornire informazioni sulle possibili linee di azione, facilitare il raggiungimento di una soluzione tra le parti coinvolte e portare all'attenzione dell'autorità tematiche di interesse generale. L'attività dell'Ombudsman può concludersi, tra l'altro, con una segnalazione al CFPB delle anomalie procedurali riscontrate nell'interesse del Bureau e del pubblico, ovvero con l'adozione di raccomandazioni nei confronti del CFPB.

Il CFPB Ombudsman's Office cura la predisposizione di una relazione annuale sull'attività, destinata al *Director* del CFPB e pubblicata sul sito internet dell'Ombudsman.

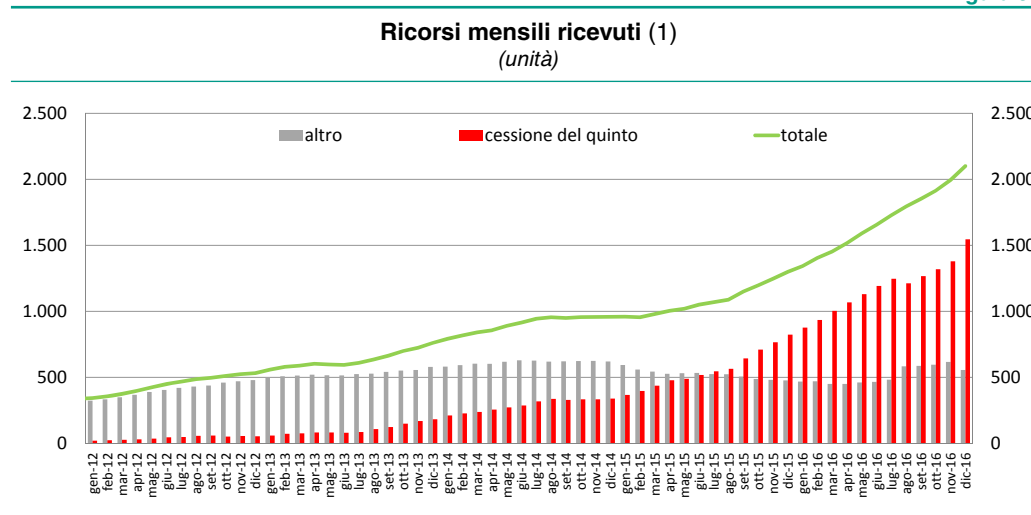


3. I DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO

QUADRO DI INSIEME

Il numero di ricorsi ricevuti dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ha registrato un'accelerazione nel 2016; i ricorsi sono aumentati del 59 per cento (21 per cento nel 2015); la media mensile è salita da 1.132 a 1.804 (fig. 3.1).

Figura 3.1



(1) Medie mobili dei 4 mesi terminanti nel mese di riferimento su dati destagionalizzati.

Sulla crescita ha inciso il forte incremento di quelli relativi ai finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (106 per cento); escludendo questa fattispecie il numero di ricorsi ricevuti è aumentato solo lievemente (3 per cento).

I ricorsi sono stati presentati prevalentemente da consumatori (96 per cento).

Nel 2016 si sono tenute 220 riunioni dei Collegi (195 nel 2015), che hanno deciso in media 63 ricorsi (54 nel 2015), toccando un totale di 13.770 ricorsi decisi (10.450 nel 2015); nel 75 per cento dei casi l'esito è stato sostanzialmente favorevole al ricorrente. Le decisioni dell'ABF vengono nella quasi totalità dei casi (oltre il 99 per cento) rispettate dagli intermediari.

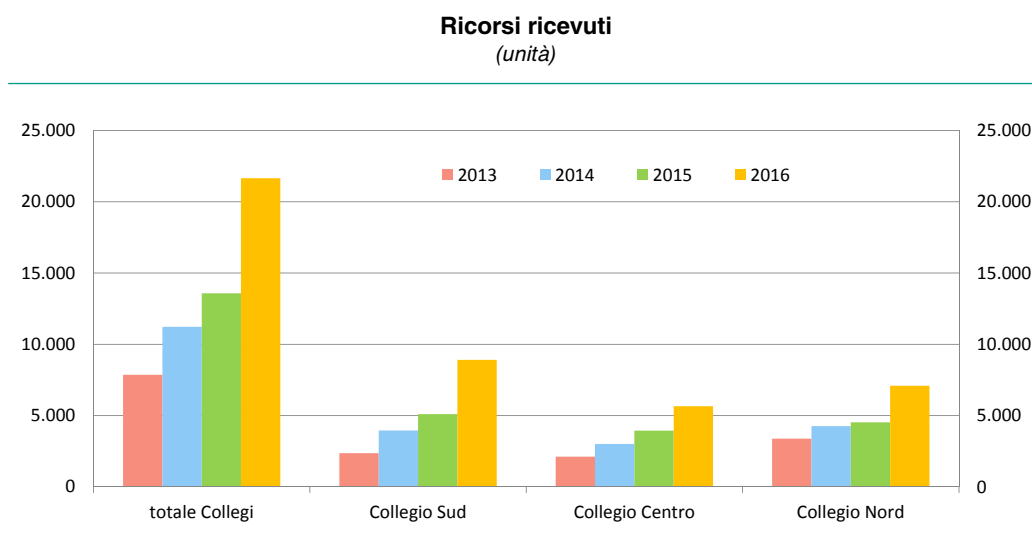
Si riportano di seguito i dati sulla domanda di giustizia diretta all'ABF (numero e caratteristiche dei ricorsi) e sull'offerta (esiti e attività dei Collegi). Le tavole presenti nell'Appendice illustrano caratteristiche e distribuzione per aree geografiche dei ricorsi. Come previsto dalle [disposizioni ABF](#) vengono fornite informazioni sulle procedure che hanno interessato nel corso dell'anno ciascun intermediario, con il numero delle eventuali inadempienze e dei ricorsi nei quali è risultato soccombente.

3.1 LA DOMANDA

Gli andamenti aggregati dei ricorsi

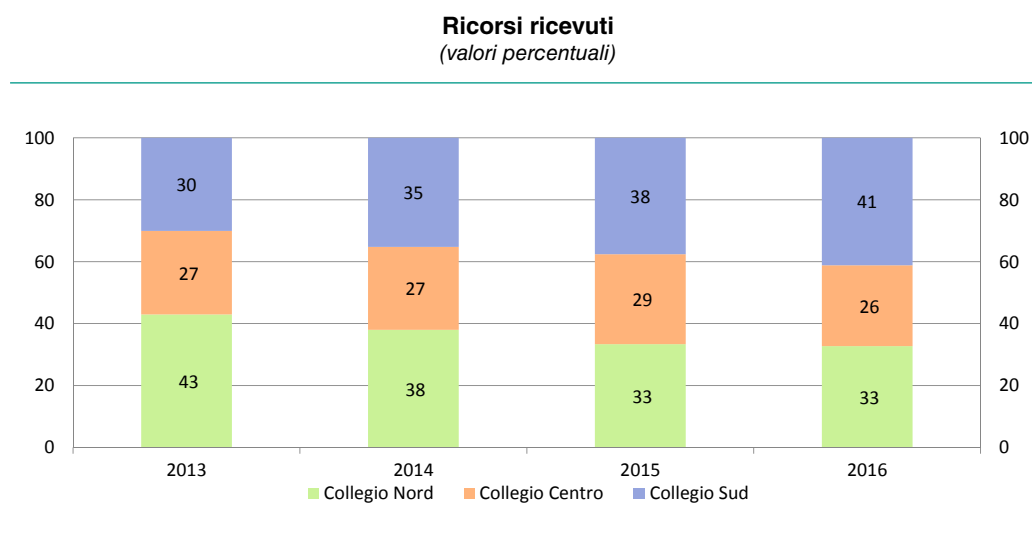
Nel 2016 sono pervenuti all'ABF 21.652 ricorsi. La crescita è stata più intensa per il Collegio Sud (74 per cento), ma significativa anche per i Collegi Nord (56 per cento) e Centro (44 per cento; fig. 3.2). Tra le regioni, Calabria e Sicilia hanno riportato l'incremento maggiore (rispettivamente 237 e 190 per cento); sono diminuiti quelli provenienti da ricorrenti con domicilio estero.

Figura 3.2



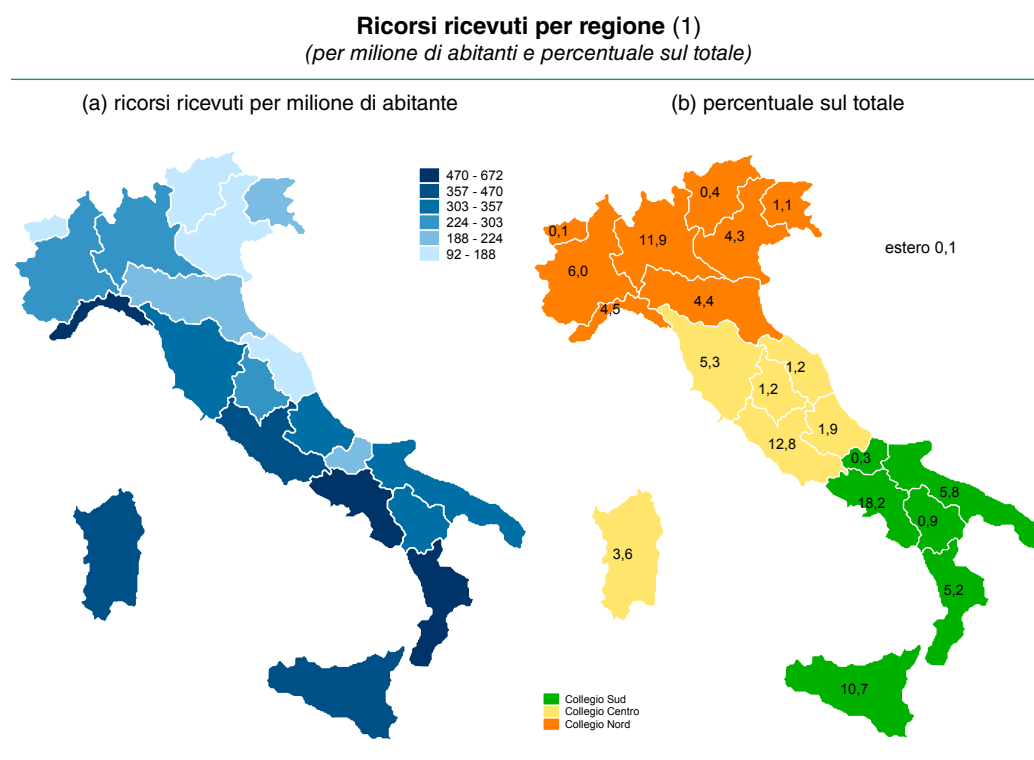
Ne deriva che il 41 per cento dei ricorsi è stato raccolto dal Collegio Sud, il 33 per cento dal Collegio Nord e il 26 per cento dal Collegio Centro (fig. 3.3).

Figura 3.3



La Campania, la Liguria, la Calabria e il Lazio sono le regioni nelle quali è stato presentato il maggior numero di ricorsi in rapporto alla popolazione residente; in valore assoluto le regioni dalle quali giunge la quantità più elevata di ricorsi sono la Campania, il Lazio, la Lombardia e la Sicilia (figg. 3.4.a e 3.4.b).

Figura 3.4



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.
(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2016.

IL NUMERO DI RICORSI, IL LIVELLO DI EDUCAZIONE FINANZIARIA E LA POVERTÀ RELATIVA NELLE REGIONI ITALIANE

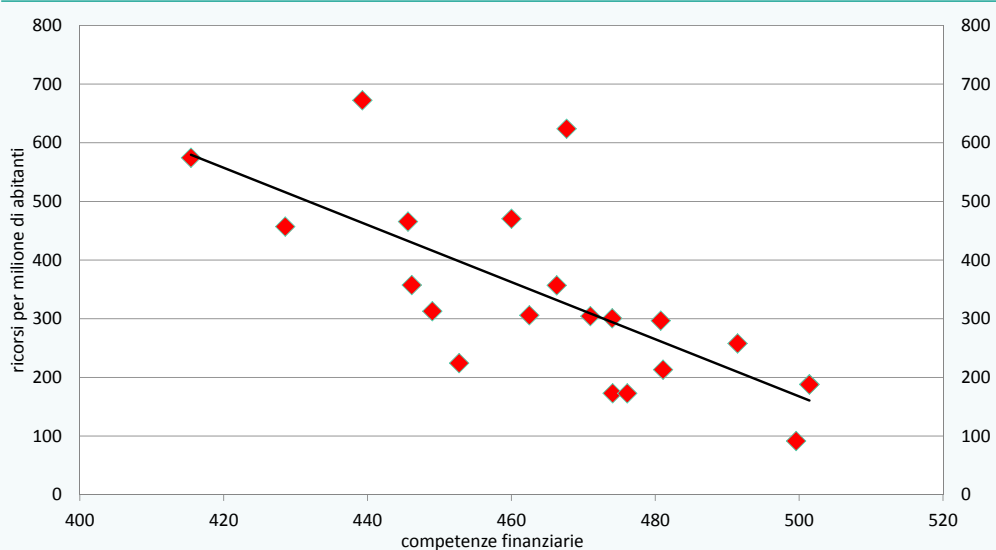
Il numero di ricorsi ricevuti è correlato con il diverso livello di consapevolezza e di conoscenza da parte dei ricorrenti delle caratteristiche dei prodotti o dei servizi bancari e finanziari che vengono utilizzati¹. La figura A evidenzia come nel 2016 il numero di ricorsi per milione di abitanti sia stato maggiore in quelle regioni dove si stima che le competenze finanziarie siano minori².

¹ A.F. Pozzolo, *ADR, giustizia ordinaria ed educazione finanziaria*, presentazione alla conferenza tenuta presso la Consob *I metodi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR). L'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF): primi passi e prospettive*, Roma, 20 aprile 2017.

² Come misura delle competenze finanziarie sono stati utilizzati i risultati del test somministrato nel 2012 nell'ambito del *Programme for International Student Assessment (PISA)* dell'OCSE sull'alfabetizzazione finanziaria degli studenti quindicenni. I test PISA costituiscono la più importante indagine condotta, con cadenza triennale, dall'OCSE per valutare a livello internazionale le competenze dei giovani in matematica, scienze, lettura e, dal 2012, anche in ambito finanziario.

Figura A

Numero di ricorsi e livello di educazione finanziaria

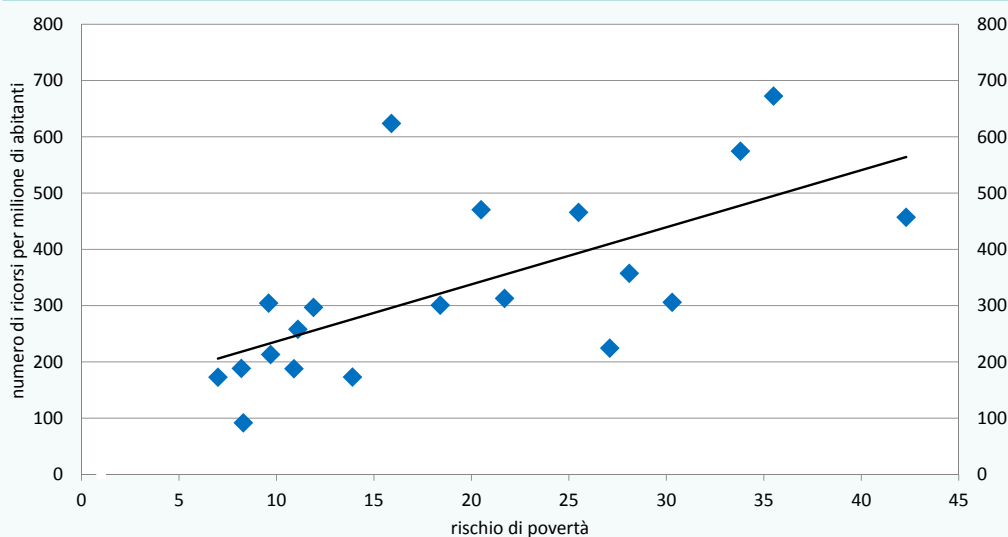


Fonte: elaborazioni su dati ABF e OCSE-PISA.

Il numero di ricorsi risulta invece correlato positivamente con il rischio di povertà³ riscontrato nelle regioni italiane (figura B); quelle nelle quali vive la percentuale maggiore di individui con un reddito familiare molto contenuto registrano un numero di ricorsi più elevato.

Figura B

Numero di ricorsi e povertà relativa

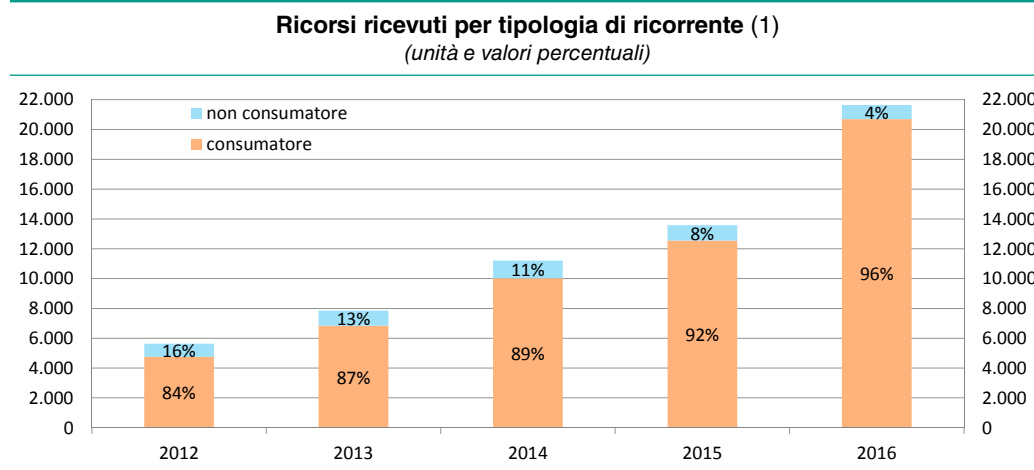


Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.

³ La soglia di rischio di povertà (indicatore Europa 2020) è calcolata come la percentuale di persone che vivono in famiglie con un reddito disponibile equivalente nell'anno precedente a quello di rilevazione inferiore al 60 per cento della mediana della distribuzione individuale del reddito disponibile equivalente (cfr. Istat, *Anno 2015. Condizioni di vita e reddito*, "Statistiche report", 6 dicembre 2016).

L'aumento registrato nel 2016 ha interessato, come nel 2015, esclusivamente quelli presentati dai consumatori, cresciuti del 65 per cento; sono invece diminuiti (sia in valore assoluto sia in percentuale) quelli presentati da non consumatori (958, erano 1024 nel 2015; -6 per cento). La quota relativa ai consumatori è quindi salita al 96 per cento (fig. 3.5).

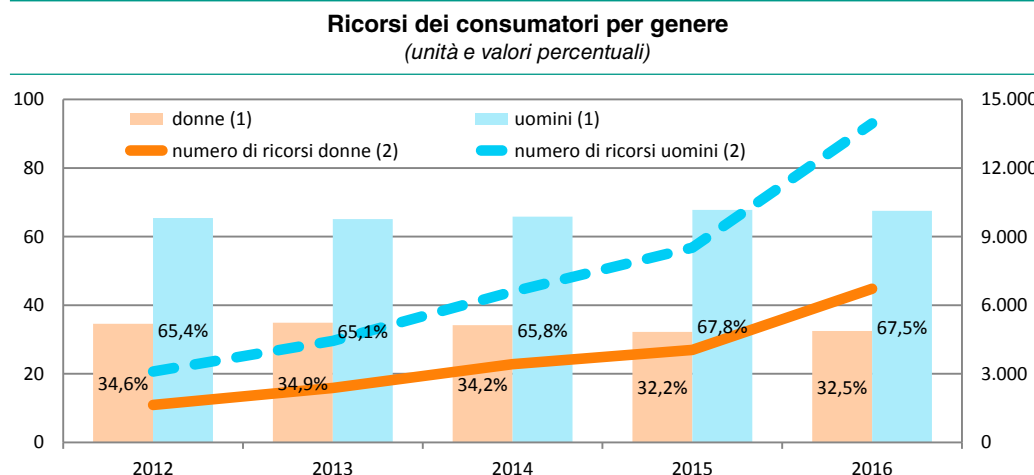
Figura 3.5



(1) Per la definizione di non consumatori, cfr. nell'Appendice la sezione *Note metodologiche*.

Tra i consumatori sono aumentati i ricorsi presentati sia dagli uomini sia dalle donne (rispettivamente 64 e 66 per cento; fig. 3.6). Lo scorso anno i primi hanno rappresentato, come nel 2015, il 68 per cento del totale, con una distribuzione per regione eterogenea (meno del 60 per cento in Toscana, Emilia-Romagna, Liguria e Molise; circa il 75 per cento in Puglia e in Campania).

Figura 3.6

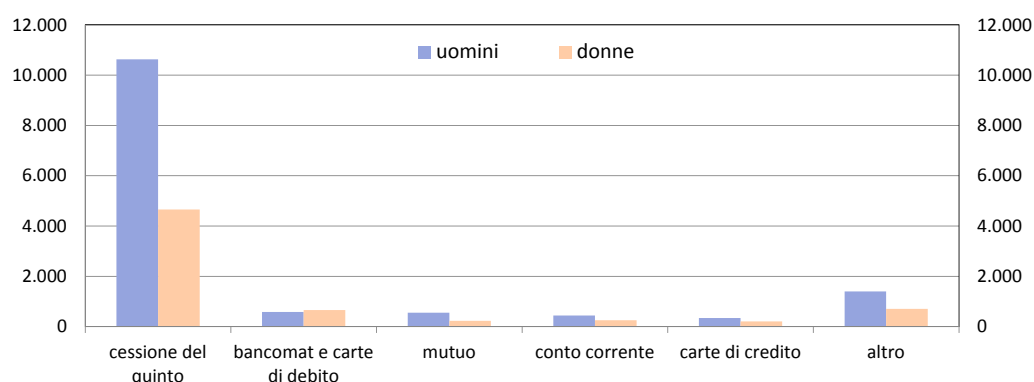


(1) Valori percentuali. – (2) Scala di destra.

I ricorsi riguardanti la cessione del quinto hanno costituito il 70 per cento di quelli presentati dalle donne e il 77 per cento di quelli degli uomini. I ricorsi relativi ai bancomat e alle carte di debito si sono attestati al secondo posto per numerosità per entrambi i generi (rispettivamente 10 e 4 per cento), mentre al terzo posto si collocano quelli relativi al conto corrente per le donne e al mutuo per gli uomini (fig. 3.7).

Figura 3.7

Ricorsi dei consumatori per genere e per oggetto della controversia
(unità)



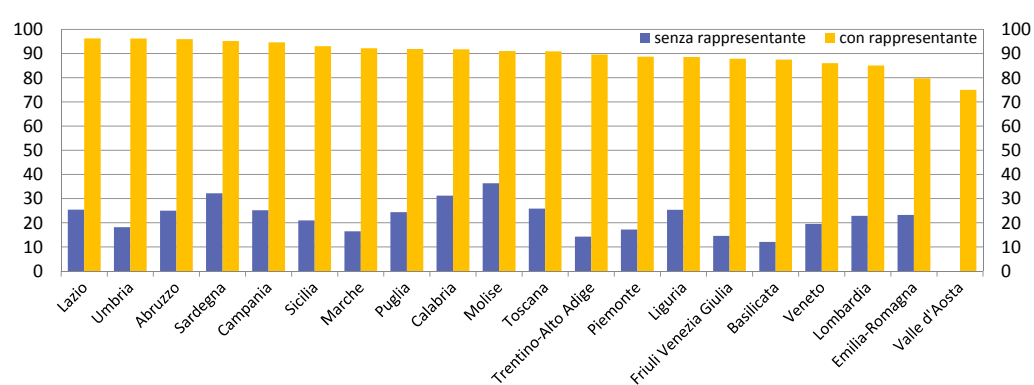
I bancomat e le carte di debito sono l'unica materia oggetto di ricorso per la quale l'incidenza delle donne (53 per cento) è stata maggiore rispetto agli uomini; tra le altre materie i ricorsi relativi a depositi a risparmio, carte di credito e conto corrente sono stati caratterizzati da un'incidenza comunque elevata della componente femminile (rispettivamente 44, 38 e 37 per cento).

I ricorrenti consumatori hanno un'età media di 54 anni (52 nel 2015), più elevata quella per i depositi a risparmio (59 anni) e minore (48 anni) per i sistemi di informazioni creditizie (SIC).

Nel 2016 per la presentazione dei ricorsi i clienti hanno utilizzato in misura ancora maggiore (82 per cento) rispetto al 2015 (54 per cento) la posta elettronica certificata (PEC). Per le istanze avanzate mediante un rappresentante la percentuale raggiunge il 92 per cento, mentre scende al 23 per quelle inoltrate direttamente dal ricorrente. Tra le regioni italiane vi sono notevoli differenze nell'utilizzo della PEC, in particolare per i ricorsi presentati direttamente dal ricorrente (fig. 3.8).

Figura 3.8

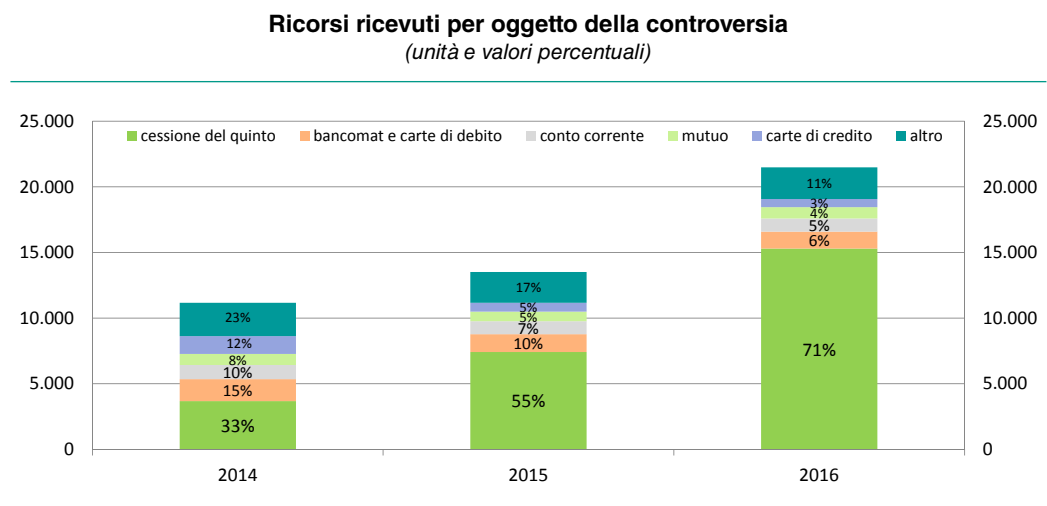
Ricorsi via PEC con e senza rappresentante per regione
(valori percentuali)



L'oggetto della controversia

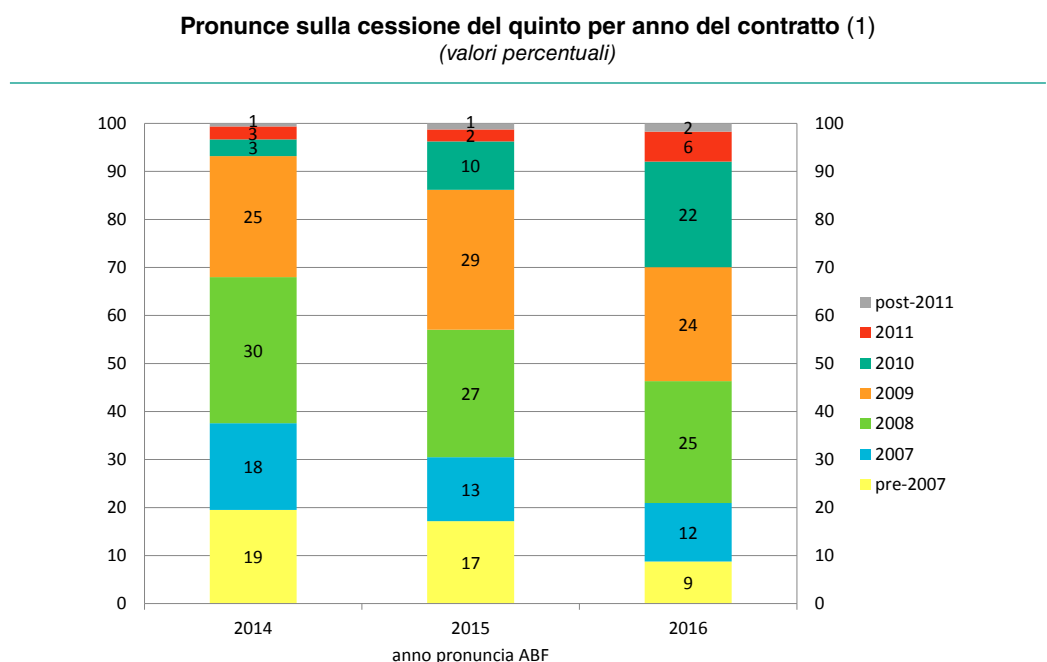
I ricorsi hanno interessato fattispecie varie e articolate, con variazioni sia dei volumi sia delle materie. Il fenomeno di maggior rilievo rimane quello delle controversie relative alla cessione del quinto che, raddoppiate anche nel 2016, costituiscono il 71 per cento dei ricorsi (fig. 3.9).

Figura 3.9



I ricorsi sulla cessione del quinto continuano a riguardare prevalentemente contratti stipulati prima delle comunicazioni indirizzate al sistema dalla Banca d'Italia nel 2009 e nel 2011 (fig. 3.10).

Figura 3.10



(1) Per il 2016 le elaborazioni sono su un campione rappresentativo di pronunce.

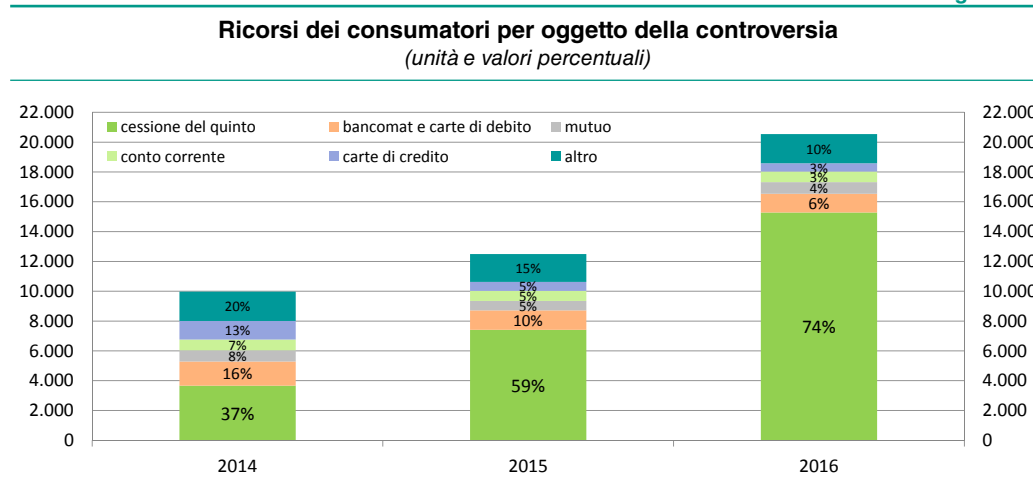
Con riferimento alle materie più frequentemente oggetto di controversia, sono diminuiti i ricorsi attinenti a carte di credito, bancomat e carte di debito, depositi a risparmio e SIC; sono stabili quelli sui conti correnti; in aumento quelli riguardanti la Centrale dei rischi, il mutuo, il credito ai consumatori e gli altri tipi di finanziamenti (tav. 3.1).

Tavola 3.1

OGGETTO DELLA CONTROVERSA	Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con l'anno precedente				Variazione 2016/2015
	2016		2015		
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	
Cessione del quinto	15.297	71	7.414	55	106
Bancomat e carte di debito	1.296	6	1.361	10	-5
Conto corrente	995	5	982	7	1
Mutuo	864	4	729	5	19
Altri finanziamenti	634	3	431	3	47
Carte di credito	617	3	676	5	-9
Depositi a risparmio	335	2	406	3	-17
SIC	299	1	360	3	-17
Credito ai consumatori	209	1	179	1	17
Centrale dei rischi	209	1	166	1	26

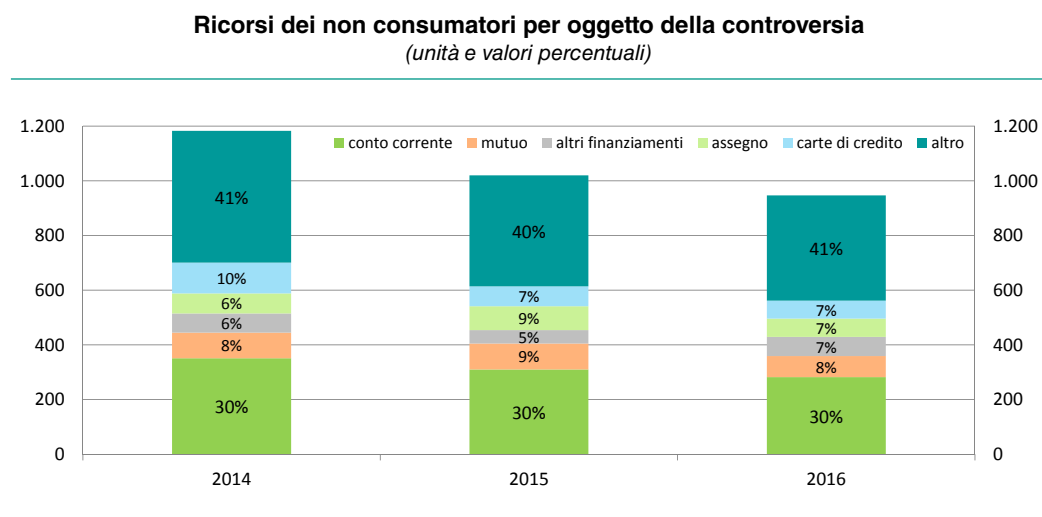
La composizione per materia dei ricorsi varia a seconda della qualifica del ricorrente (consumatore o non consumatore). Considerando esclusivamente i ricorsi presentati dai consumatori, aumenta la quota delle istanze concernenti la cessione del quinto dello stipendio, mentre diminuisce il peso di quelle relative al conto corrente (fig. 3.11).

Figura 3.11



Tra le tematiche oggetto di ricorso per i non consumatori assumono particolare rilevanza quelle attinenti al conto corrente (fig. 3.12).

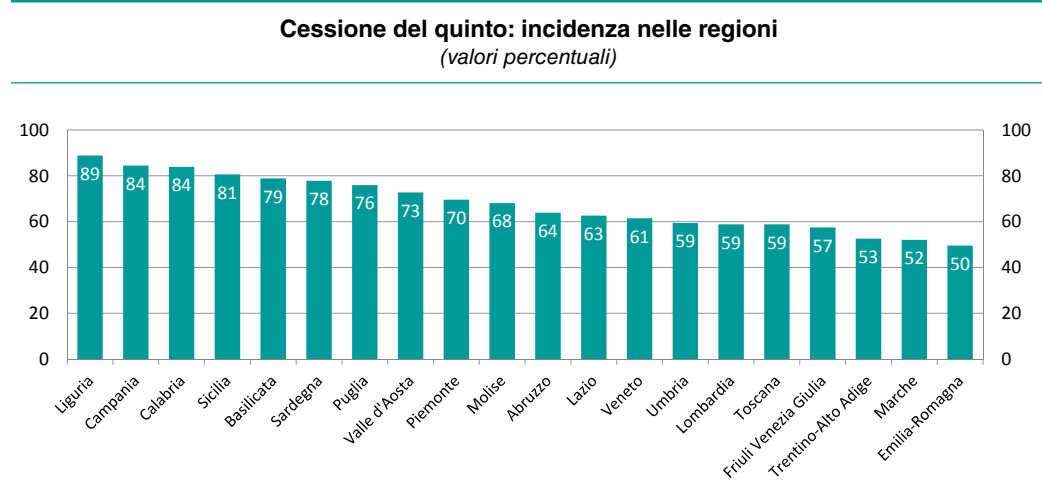
Figura 3.12



Lo scorso anno in Campania sono stati presentati oltre 3.000 ricorsi relativi alla cessione del quinto (quasi 2.000 in Sicilia e nel Lazio). Il numero maggiore di quelli inerenti a conto corrente, carte di credito, bancomat e carte di debito è stato presentato in Lombardia e nel Lazio.

I ricorsi relativi alla cessione del quinto dello stipendio in Liguria, Campania, Calabria e Sicilia rappresentano oltre l'80 per cento del totale; in Emilia-Romagna contano per la metà (fig. 3.13).

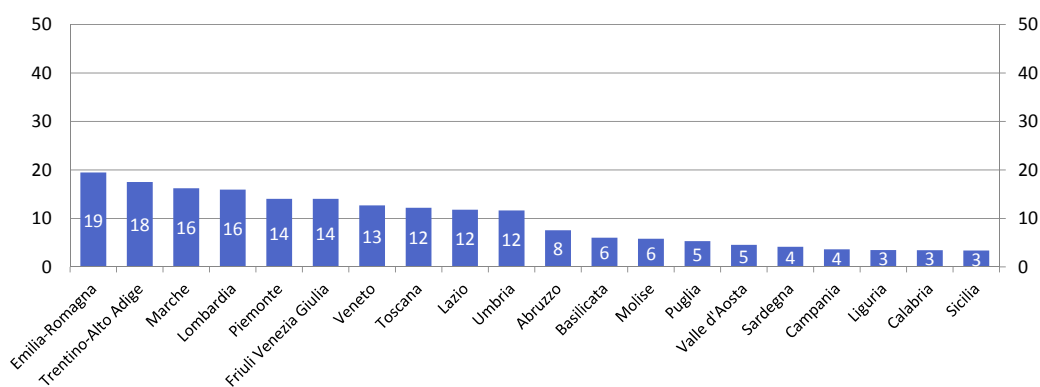
Figura 3.13



L'incidenza dei ricorsi relativi agli strumenti di pagamento elettronici nel 2016 è stata maggiore per le regioni del Centro e del Nord Italia, rappresentando quasi un quinto dei ricorsi in Emilia-Romagna e Trentino-Alto Adige e non oltre il 3 per cento in Liguria, Calabria e Sicilia (fig. 3.14).

Figura 3.14

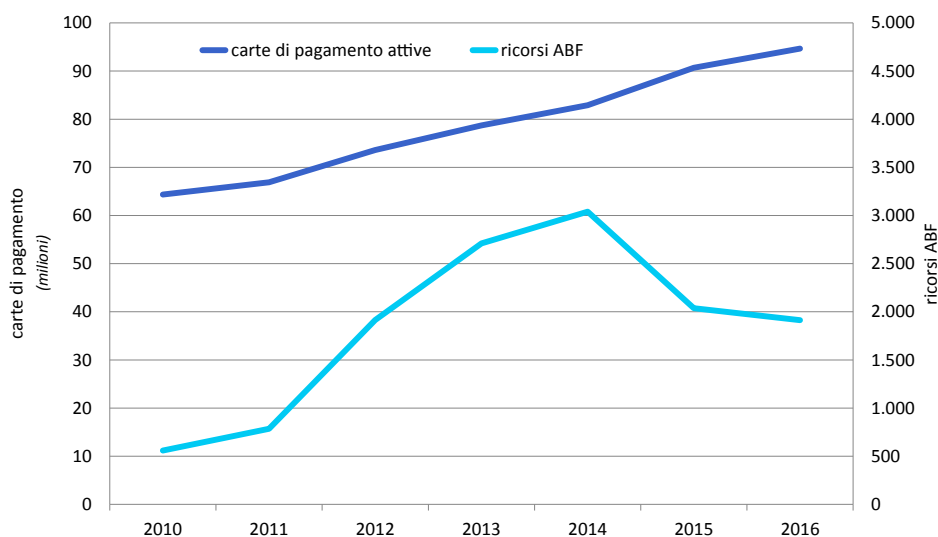
Bancomat e carte di debito e di credito: incidenza nelle regioni
(valori percentuali)



Il numero di ricorsi sulle carte di pagamento (nell'85 per cento dei casi riguardanti utilizzi fraudolenti delle stesse) è modesto se confrontato con il numero di carte attive sul territorio. La diminuzione dei ricorsi negli ultimi due anni è inoltre ancora più rilevante se rapportata alla sempre maggiore diffusione dello strumento (fig. 3.15).

Figura 3.15

Carte di pagamento: diffusione e ricorsi all'ABF
(unità)

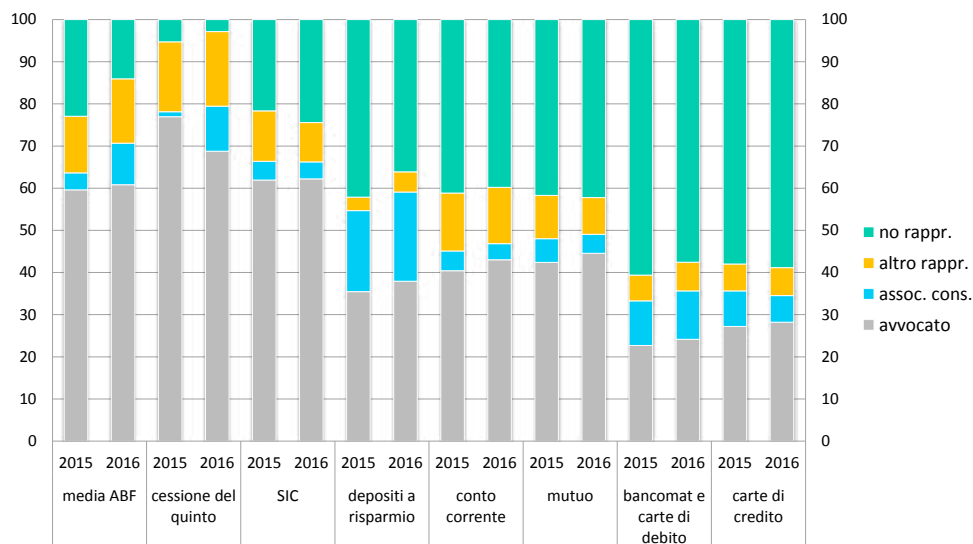


Il significativo aumento dei ricorsi all'Arbitro è associato anche al ruolo che gli studi di consulenza hanno assunto nell'assistenza della clientela alla presentazione dei ricorsi all'ABF. Nel 2016 i ricorsi pervenuti mediante un avvocato sono stati il 61 per cento del totale (nel 2015 erano il 60). La percentuale maggiore di questi ultimi è relativa alla cessione del quinto, anche se in diminuzione rispetto al 2015 (dal 77 al 69 per cento).

I ricorsi presentati per il tramite di associazioni di consumatori sono cresciuti sia in valore assoluto (2.136; erano 545 nel 2015) sia in percentuale (passando dal 4 per cento al 10; fig. 3.16).

Figura 3.16

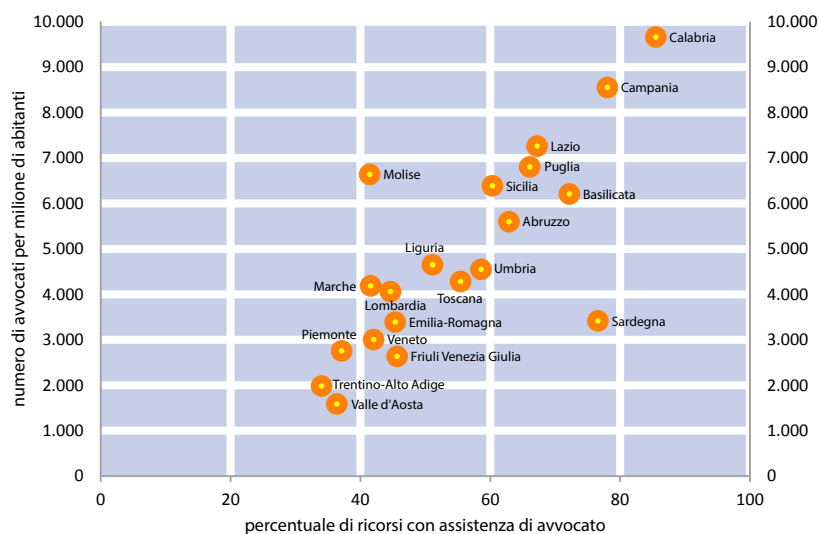
Ricorsi presentati con l'assistenza di un rappresentante volontario
(valori percentuali)



Anche per il 2016 i ricorrenti domiciliati nelle regioni di competenza del Collegio Sud, in particolare in Calabria e in Campania, mostrano la più alta propensione ad avvalersi dell'assistenza di professionisti; il dato riflette anche la diversa distribuzione degli avvocati sul territorio nazionale in rapporto alla popolazione residente in ciascuna regione (fig. 3.17).

Figura 3.17

Ricorsi presentati con l'assistenza di un avvocato
(unità e valori percentuali)

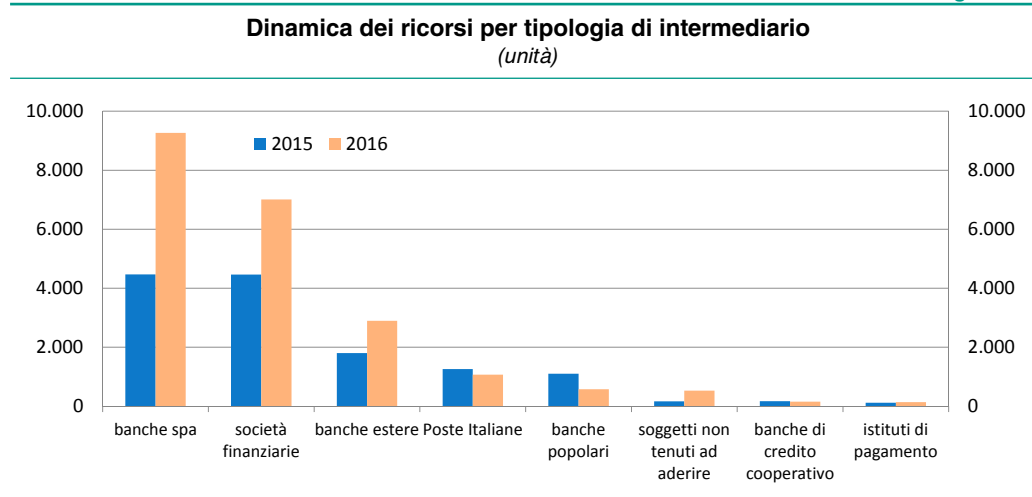


Fonte: ABF e Consiglio nazionale forense.

Le tipologie di intermediari

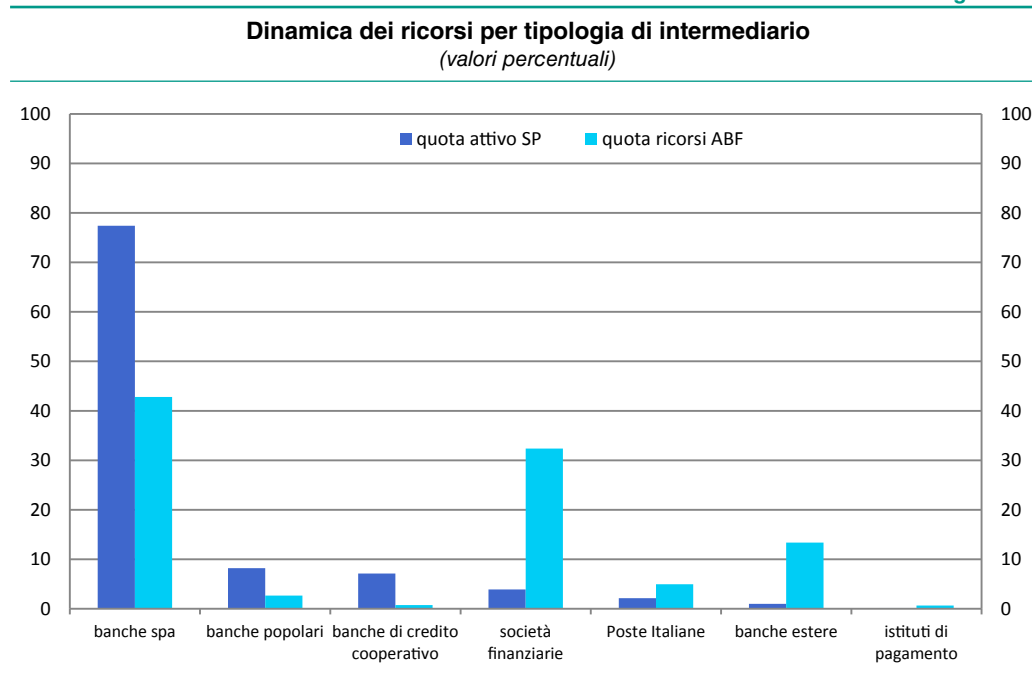
Nel 2016 i ricorsi sono cresciuti principalmente verso le società finanziarie, le banche estere e le banche in forma di società per azioni (spa; rispettivamente 57, 60 e 107 per cento). Una forte flessione ha invece interessato i ricorsi verso le banche popolari (in parte dovuta alla trasformazione di alcune di esse in spa), passati dai 1.103 del 2015 ai 577 del 2016 (-48 per cento; fig. 3.18).

Figura 3.18



In relazione alle quote di mercato (esprese in termini di attivo di stato patrimoniale) la percentuale di ricorsi verso le banche di credito cooperativo, popolari e spa risulta contenuta; quella contro le società finanziarie è invece elevata (fig. 3.19).

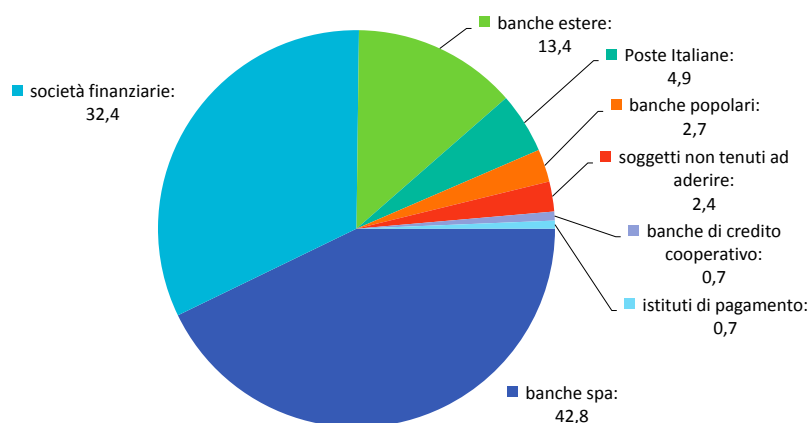
Figura 3.19



I ricorsi nei confronti delle banche aventi forma giuridica di società per azioni continuano a costituire la quota prevalente dei ricorsi presentati all'ABF (43 per cento; 33 nel 2015); la quota di quelli nei confronti di banche estere e società finanziarie è stabile. È ulteriormente diminuita la quota di ricorsi presentati nei confronti di Poste Italiane spa (dal 9 al 5 per cento; figg. 3.18 e 3.20).

Figura 3.20

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario
(valori percentuali)



L'incidenza delle materie oggetto di ricorso varia in ragione della tipologia di intermediario resistente. I ricorsi relativi alla cessione del quinto dello stipendio rappresentano il principale oggetto di controversia per le finanziarie e le banche estere (rispettivamente 94 e 87 per cento sul totale per tipologia di intermediario); costituiscono l'oggetto principale anche per le banche spa e per le popolari. Il conto corrente è la materia più frequente per i ricorsi verso le banche di credito cooperativo mentre le carte di credito sono l'oggetto di quasi il 70 per cento dei ricorsi verso gli istituti di pagamento (tav. 3.2).

Tavola 3.2

Incidenza dell'oggetto della controversia per tipologia di intermediario

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	Sistema ABF	Banche spa	Finanziarie	Banche estere	Poste Italiane	Banche popolari	Banche di credito cooperativo	Istituti di pagamento
Cessione del quinto	71	61	94	87	0	32	1	0
Bancomat e carte di debito	6	8	0	1	44	11	14	9
Conto corrente	5	7	0	1	12	18	29	1
Mutuo	4	6	0	5	0	18	20	0
Altri finanziamenti	3	4	3	1	0	3	6	0
Carte di credito	3	4	0	3	6	2	4	69
Depositi a risparmio	2	0	0	0	28	0	1	0
SIC	1	2	1	1	0	2	5	9
Centrale dei rischi	1	2	0	0	0	2	2	4
Credito ai consumatori	1	1	1	0	0	0	1	0
Assegno	1	2	0	0	3	4	5	0
Altro	2	3	0	1	6	8	12	6
Totale complessivo	100	100	100	100	100	100	100	100

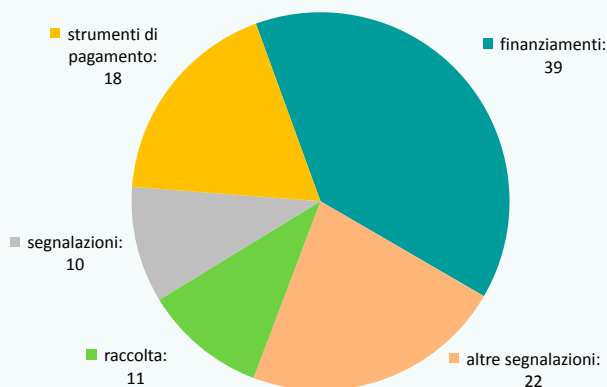
Con riferimento ai reclami agli intermediari, che possono anche riguardare fattispecie diverse da quelle sottoponibili all'ABF (sotto il profilo sia del valore, sia delle tematiche trattate, sia della competenza temporale), si osserva che le contestazioni sottoposte all'attenzione dell'ABF rappresentano una quota contenuta dei reclami stessi.

I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI

L'analisi dell'andamento del numero dei reclami per le principali materie e dei relativi esiti fornisce numerose informazioni per l'attività dei Collegi. Secondo i dati delle segnalazioni di vigilanza nel 2016 sono stati ricevuti dagli intermediari oltre 250.000 reclami¹; circa i due quinti di questi ultimi hanno riguardato i finanziamenti (figura A).

Figura A

Numero di reclami ricevuti dal sistema bancario
(valori percentuali)

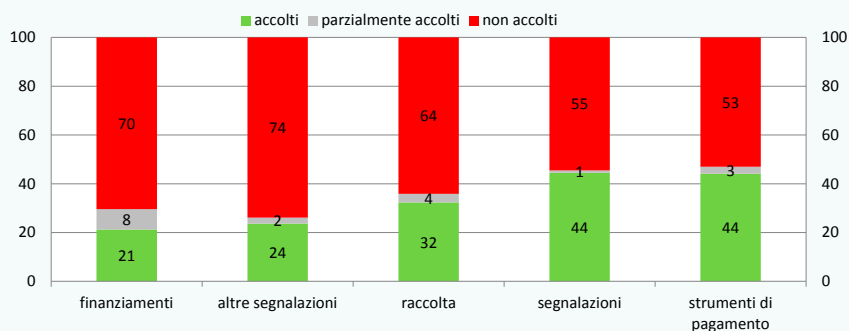


Fonte: segnalazioni di vigilanza.

Con riferimento agli intermediari che hanno trasmesso le segnalazioni sia per il 2015 sia per il 2016, l'aumento dei reclami è stato pari al 15 per cento. Nel 2016 circa il 30 per cento dei reclami ha avuto un esito favorevole per il ricorrente; il 5 per cento un esito parzialmente favorevole (rispettivamente 34 e 6 per cento nel 2015; figura B).

Figura B

Esito dei reclami
(valori percentuali)



Fonte: segnalazioni di vigilanza.

¹ Valore non confrontabile con il dato del 2015, pari a circa 190.000, a causa di omesse segnalazioni di alcuni intermediari rilevanti.

In base all'oggetto la percentuale maggiore di esiti positivi ha interessato gli strumenti di pagamento e le segnalazioni nelle centrali dei rischi.

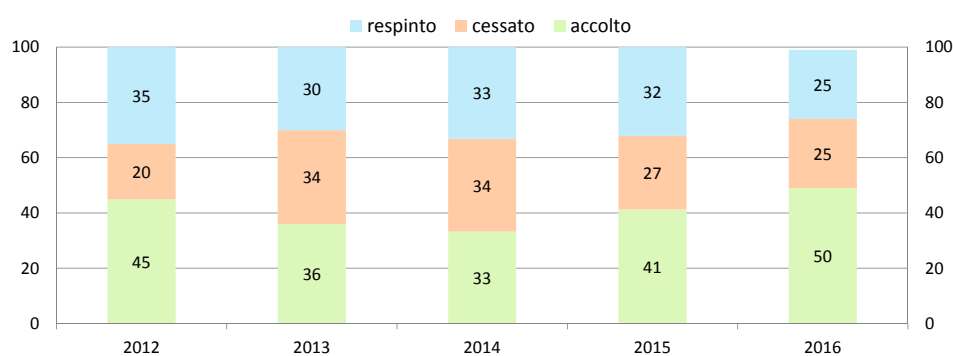
3.2 L'OFFERTA

L'esito dei ricorsi

I Collegi hanno deciso in media 63 ricorsi per riunione, a fronte dei 54 del 2015¹. Il 75 per cento delle controversie giunte a decisione ha avuto un esito sostanzialmente favorevole al cliente (68 per cento nel 2015); nel 50 per cento dei casi le procedure si sono concluse con l'accoglimento parziale o totale delle richieste, nel restante 25 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti². Il 25 per cento dei ricorsi è stato invece respinto dai Collegi, che hanno ritenuto infondate o non adeguatamente provate le ragioni del cliente, oppure non rispettate le regole procedurali (fig. 3.21). Sulla percentuale di ricorsi conclusi con un esito sostanzialmente favorevole al ricorrente incide in gran misura la quota elevata (91 per cento) di quelli accolti o cessati in materia di cessione del quinto, sui quali i Collegi hanno ormai assunto un orientamento consolidato.

Figura 3.21

Esito dei ricorsi decisi
(valori percentuali)



LE RESTITUZIONI

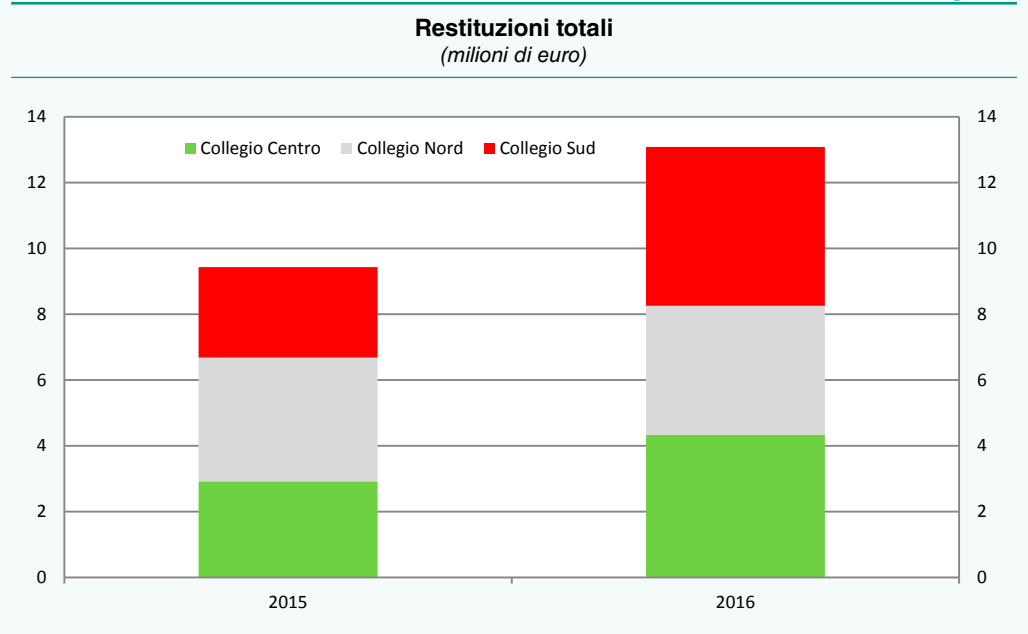
Per i ricorsi con esito positivo per il ricorrente il valore complessivo delle restituzioni nello scorso anno è cresciuto ulteriormente superando i 13 milioni di euro (quasi 10 nel 2015). Il dato è sottostimato in quanto tiene conto soltanto dei casi in cui il Collegio ha definito l'importo da riconoscere al cliente e non dei casi in cui è intervenuto un accordo tra le parti prima della decisione. L'ammontare degli importi

¹ Cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 5.

² Cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6.

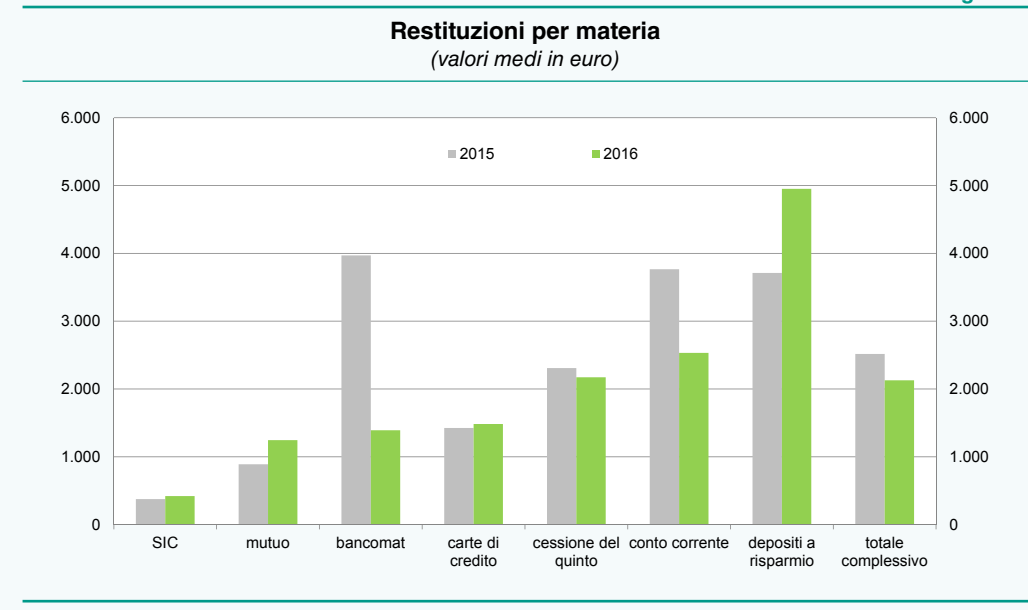
restituiti si è ulteriormente concentrato a livello di intermediario; nel 2015 gli importi riconosciuti dai primi cinque intermediari, ordinati in base al valore degli importi da restituire, erano pari al 43 per cento del totale mentre nel 2016 questa quota è salita al di sopra del 60 per cento. Nel 2016 il 37 per cento degli importi restituiti era relativo a ricorsi favorevoli per il ricorrente decisi dal Collegio Sud, il 33 per cento dal Collegio Centro e il 30 per cento dal Collegio Nord (figura A).

Figura A



Lo scorso anno l'importo medio restituito è stato pari a circa 2.100 euro (2.500 nel 2015; figura B). Gli importi maggiori hanno interessato i

Figura B

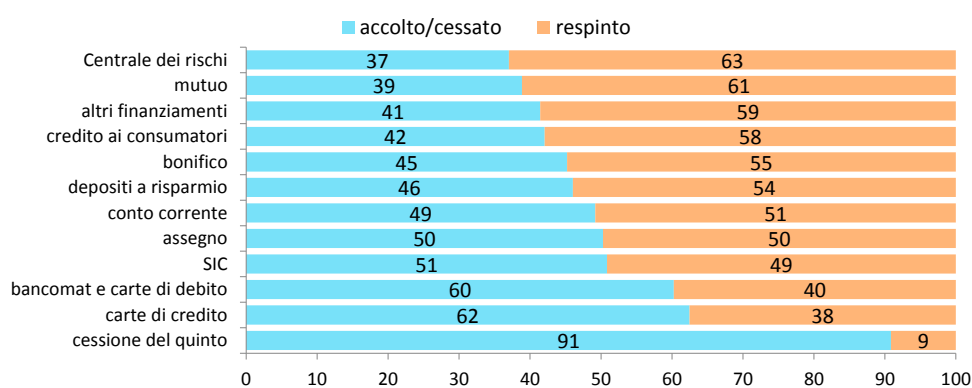


depositi a risparmio mentre valori più contenuti hanno riguardato i sistemi di informazioni creditizie. Il valore medio delle restituzioni relative alla cessione del quinto dello stipendio è stato di poco superiore ai 2.000 euro. L'importo medio delle restituzioni relative ai bancomat è invece diminuito rispetto al 2015.

Permangono differenze significative sull'esito dei ricorsi in base all'oggetto della controversia: la percentuale di accoglimento o cessazione della materia del contendere è più bassa in caso di ricorsi attinenti al mutuo e alla Centrale dei rischi, mentre è molto elevata per quelli riguardanti la cessione del quinto dello stipendio (fig. 3.22).

Figura 3.22

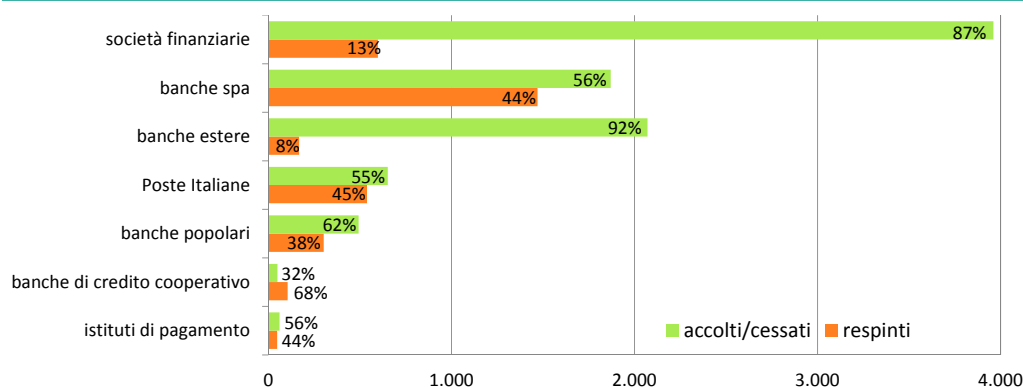
Esito dei ricorsi per oggetto del contendere
(valori percentuali)



Gli esiti variano anche in relazione alla tipologia di intermediario resistente. Come nel 2015 le banche di credito cooperativo detengono la percentuale di soccombenza più bassa (32 per cento), le banche estere e le finanziarie quella più alta (fig. 3.23).

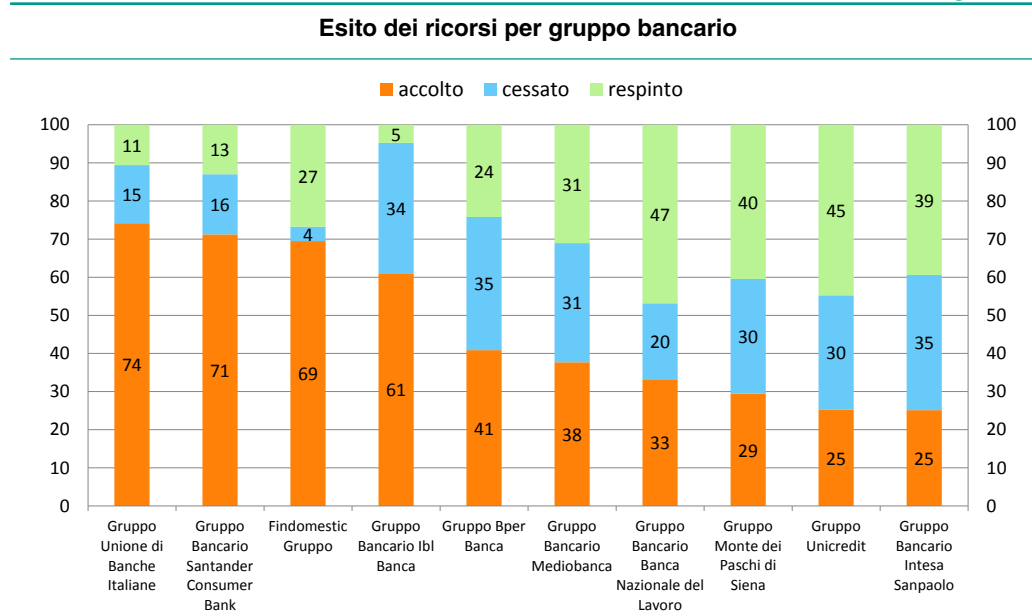
Figura 3.23

Esito dei ricorsi decisi per tipologia di intermediario
(unità e valori percentuali)



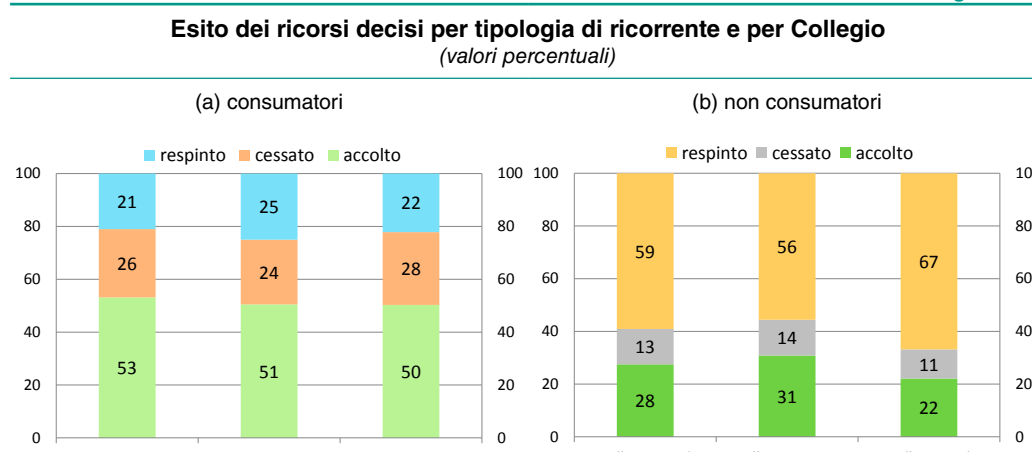
La percentuale di ricorsi accolti, cessati e respinti diverge significativamente anche tra i singoli intermediari e tra i gruppi bancari (fig. 3.24 e nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 10).

Figura 3.24



Dall'analisi degli esiti dei ricorsi nei tre Collegi, distinti per tipologia di ricorrente (consumatore/non consumatore) emerge che presso tutti i Collegi la percentuale di pronunce positive (accoglimenti e cessazioni della materia del contendere) risulta più elevata per i ricorrenti consumatori³, per i quali sono maggiori le controversie riguardanti la cessione del quinto e i bancomat e le carte di debito, caratterizzate da più elevate percentuali di decisioni favorevoli (figg. 3.25.a e 3.25.b).

Figura 3.25



Nel 2016 il tasso di inadempimento è stato inferiore all'1 per cento; ciò a conferma dell'efficacia dell'ABF, pur non essendo le sue decisioni vincolanti.

³ Cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2.

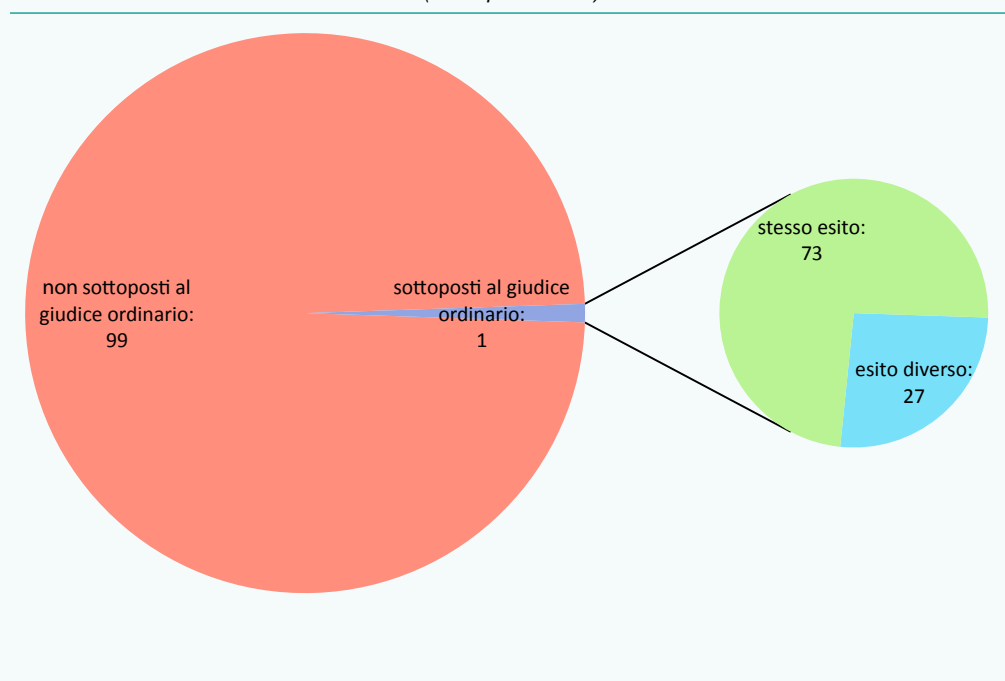
L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

Le pronunce dell'Arbitro non sono vincolanti per le parti: intermediario e cliente hanno infatti sempre la facoltà di ricorrere al giudice ordinario civile.

Nei primi mesi del 2017 sono stati contattati i principali intermediari per numero di ricorsi ricevuti nel triennio 2014-16 per avere informazioni sui ricorsi sottoposti al giudice ordinario (da parte dei ricorrenti o degli intermediari) successivamente alla decisione dell'ABF; le informazioni ottenute da 15 intermediari¹ mostrano che l'1 per cento delle decisioni ABF ha avuto un seguito presso il giudice ordinario. Nel 96 per cento dei casi è il cliente a rivolgersi alla giustizia civile; nel 73 per cento dei casi è stato confermato l'orientamento dell'ABF (figura A). Quasi la metà dei ricorsi al giudice ordinario ha riguardato il credito ai consumatori e in particolare la cessione del quinto.

Figura A

I ricorsi sottoposti alla giustizia ordinaria (valori percentuali)

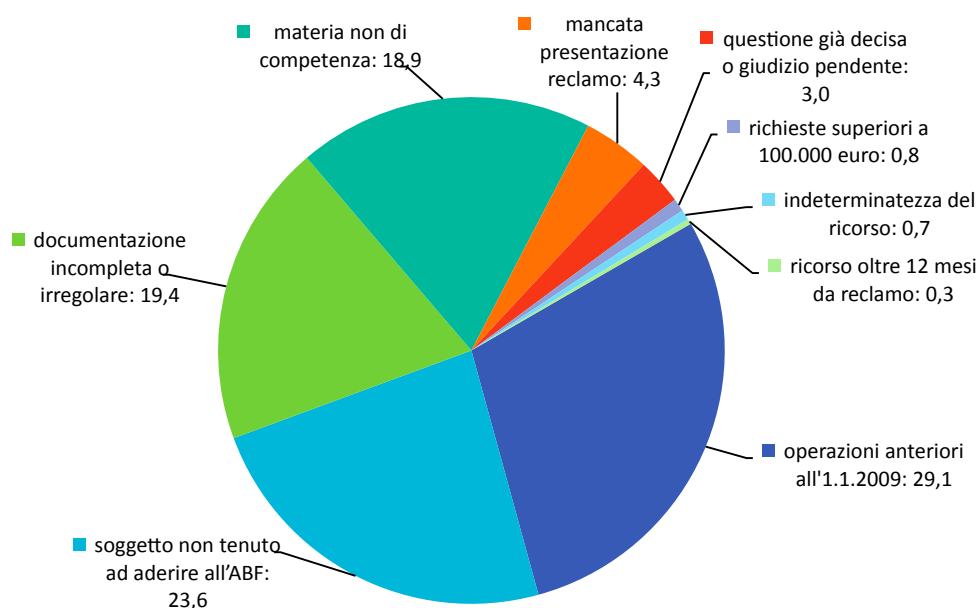


¹ Rappresentativi del 32 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF dal 2010 al 2016.

Nel 2016 è stato dichiarato manifestamente inammissibile dal Presidente del Collegio il 2,8 per cento dei ricorsi (3,4 nel 2015). Tra questi il 29 per cento è stato dichiarato inammissibile perché la questione era antecedente il limite temporale di competenza (1° gennaio 2009); era il 31 per cento nel 2015 (fig. 3.26).

Ricorsi manifestamente inammissibili

(valori percentuali)



A fronte del continuo incremento dei volumi operativi, i tempi di definizione dei ricorsi si sono allungati (314 giorni, al netto di quelli che si sono conclusi con la cessazione della materia del contendere o con la rinuncia da parte del ricorrente), rimanendo superiori ai termini ordinatori previsti dalle disposizioni (105 giorni oltre ai 30 giorni previsti per la comunicazione).

Sulla base della definizione di durata della procedura prevista dalla direttiva UE/2013/11 in materia di risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR) pari a 90 giorni dal completamento del fascicolo alla trasmissione della pronuncia alle parti, la durata media dei ricorsi è stata di 264 giorni.

LA MEDIAZIONE CIVILE

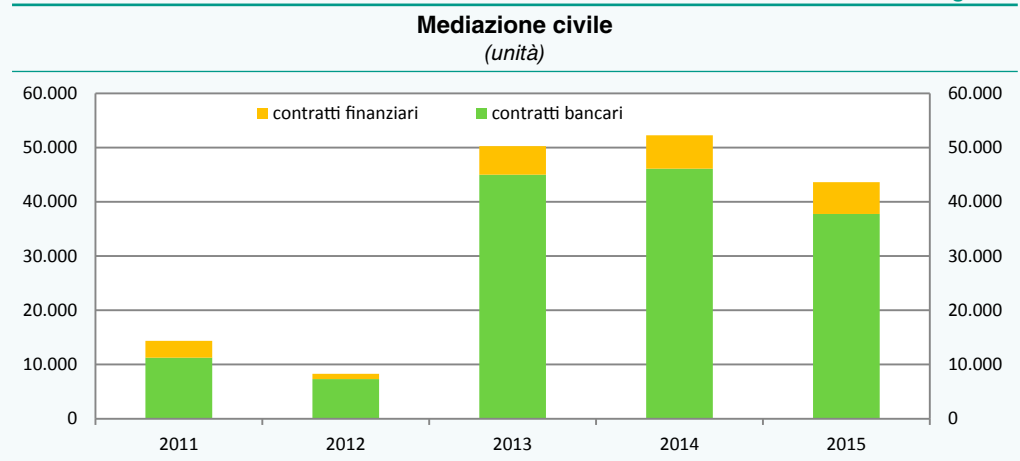
Nel 2016 il numero di procedimenti iscritti presso gli organismi di mediazione afferenti a materie bancarie e finanziarie è complessivamente diminuito del 17 per cento (figura A).

La flessione è stata determinata principalmente dalla diminuzione dei procedimenti relativi ai contratti bancari, sebbene si siano ridotti anche quelli riguardanti i contratti finanziari (rispettivamente -18 e -5 per cento).

Le parti non sono comparse nel 54 per cento dei procedimenti relativi ai contratti bancari e nel 60 di quelli finanziari. L'assenza delle parti e quindi l'impossibilità di raggiungere un accordo implica l'esito negativo della mediazione. Quando le parti sono comparse, la mediazione si è conclusa positivamente nel 7 per cento dei casi per i contratti bancari e nell'8 per cento per quelli finanziari.

Nel 2015 il valore economico medio della lite è stato pari a 134.000 euro per i contratti bancari e a 156.000 euro per quelli finanziari.

Figura A

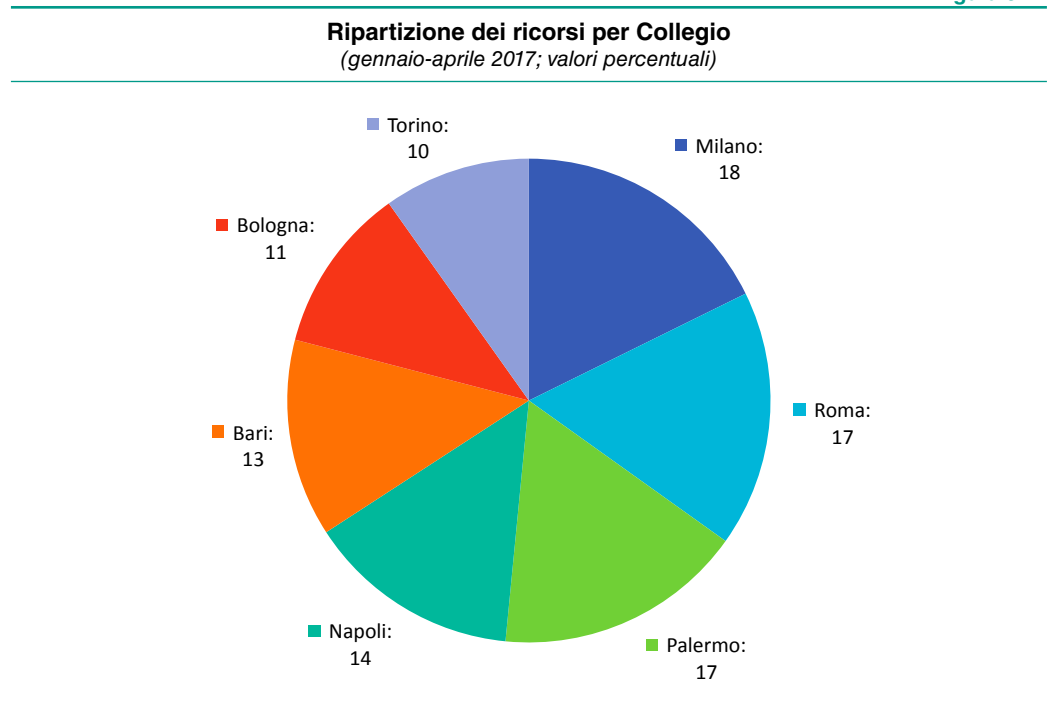


Fonte: elaborazioni su dati Ministero della Giustizia.

Alcuni dati sui primi quattro mesi del 2017

Nel primo quadrimestre del 2017 i ricorsi pervenuti all'Arbitro sono stati 10.028 (fig. 3.27); la crescita è stata pari al 54 per cento rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Figura 3.27



L'incremento è stato determinato principalmente dai ricorsi relativi alla cessione del quinto (+71 per cento); sono in diminuzione quelli inerenti a bancomat e carte di debito, conto corrente e mutuo (rispettivamente -3, -8 e -5 per cento). La percentuale di ricorrenti consumatori è, come nel 2016, pari al 96 per cento; è in diminuzione la percentuale di ricorrenti che si fanno rappresentare da avvocati (53 per cento; 61 nel 2016).



4. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2016

Anche nel 2016 l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ha avuto modo di pronunciarsi su aspetti fondamentali dei rapporti tra intermediari e clienti. Nel capitolo vengono esposte le principali tematiche affrontate nell'anno dai Collegi, selezionate anche in ragione degli elementi di specificità e novità delle fattispecie esaminate.

Il testo è arricchito da riquadri che illustrano, ove opportuno, le principali caratteristiche del prodotto o del servizio oggetto di trattazione oppure la normativa di riferimento.

Il conto corrente

Vari casi hanno riguardato controversie relative ai rapporti di conto corrente, con un leggero incremento (+1 per cento) rispetto all'anno precedente.

IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente rappresenta lo strumento fondamentale per la gestione del denaro. Attraverso il contratto di conto corrente il cliente può ottenere dall'intermediario la custodia dei suoi risparmi, eseguire versamenti, prelievi e pagamenti – anche mediante carte di debito, assegni, bonifici o addebiti diretti – e avvalersi delle somme che sono messe a sua disposizione mediante fidi.

Le informazioni che l'intermediario è tenuto a fornire sul contratto di conto corrente sono oggetto di specifica disciplina nel Titolo VI del TUB e nelle [disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti](#), emanate della Banca d'Italia: esse mirano ad assicurare che le condizioni del rapporto contrattuale e le loro variazioni siano rese note ai clienti in maniera trasparente.

In sede precontrattuale i clienti devono ricevere informazioni chiare e complete circa la natura e gli effetti del contratto che intendono sottoscrivere, i servizi di cui potranno avvalersi e i relativi costi, gli eventuali requisiti minimi per l'apertura del conto (ad es. il versamento iniziale di una somma di denaro o l'accredito dello stipendio). Per offrire al cliente un utile strumento di valutazione degli oneri, nel foglio informativo del conto corrente è riportato l'indicatore sintetico di costo (ISC), che fornisce un'idea del costo complessivo del conto in base alle spese e alle commissioni che possono essere addebitate al cliente nel corso dell'anno, senza considerare gli oneri fiscali e gli interessi.

Al cliente è riconosciuto il diritto di recedere in ogni momento dai contratti a tempo indeterminato, come quello di conto corrente, senza penalità e senza spese, sulla base di quanto disposto dall'art. 120-bis TUB. L'intermediario può chiedere al cliente il rimborso delle spese sostenute in relazione a servizi aggiuntivi forniti in occasione del recesso (ad es. servizi non necessari per il recesso stesso oppure servizi dovuti, per i quali è previsto l'intervento di un terzo soggetto).

Con il D.lgs. 37/2017 – che ha introdotto integrazioni e modifiche al Titolo VI del TUB – è stata recepita nel nostro ordinamento la direttiva UE/2014/92 (Payment Accounts Directive, PAD) che ha dettato disposizioni sul conto di pagamento (utilizzato per l'esecuzione delle operazioni di pagamento). Le previsioni riguardano la comparabilità delle spese relative al conto, il suo trasferimento da un intermediario a un altro e l'accesso al conto con caratteristiche di base.

In attuazione della direttiva, ribadendo un obbligo già previsto dalla disciplina nazionale, la legge stabilisce che gli intermediari offrano conti di base, dedicati ai consumatori con esigenze finanziarie limitate. A fronte di un canone annuale onnicomprensivo, tali tipologie di conti includono almeno un numero prestabilito di operazioni annue per determinati servizi; i conti di base non prevedono l'accesso a forme di finanziamento. Per alcune categorie di soggetti socialmente svantaggiati il conto di base non ha spese (nemmeno a titolo di imposta di bollo).

Con riferimento al trasferimento del conto di pagamento, è prevista tra l'altro la gratuità dell'operazione e il suo perfezionamento entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie.

Con riguardo alla fase precontrattuale, l'Arbitro ha confermato che non esiste nel nostro ordinamento un obbligo generale di contrarre in capo all'intermediario, come desumibile dal riconoscimento costituzionale della libertà di iniziativa economica, nonché dall'art. 2597 del Codice civile che impone l'obbligo di contrattare con chiunque solo a chi esercita un'impresa in condizione di monopolio legale. L'ABF ha quindi escluso, nel caso esaminato, sia il riconoscimento in capo al ricorrente di un diritto all'apertura di un conto corrente, sia la possibilità per l'Arbitro di disporre in tal senso, sostituendosi all'autonomia decisionale della banca¹.

L'ABF ha ribadito che anche per il conto corrente trova applicazione l'art. 117 TUB il quale prevede il requisito della forma scritta per la conclusione dei contratti bancari; la medesima regola opera anche con riguardo alle eventuali clausole di rimborso o di modifica del contratto, che devono quindi risultare da atto scritto.

In tale prospettiva ha ritenuto che il mero accordo verbale – concernente il rimborso delle spese previste nel contratto di conto corrente sottoscritto – non può costituire titolo per la pretesa al rimborso nei confronti dell'intermediario. Nel rigettare il ricorso il Collegio ha tuttavia stigmatizzato la condotta della banca

¹ Decisione [6953/2016](#).

per avere suscitato nel cliente un affidamento e non avere formalizzato per iscritto l'accordo verbale, in spregio al principio di trasparenza e correttezza².

Per quanto attiene alla fase esecutiva del rapporto, in un caso di conto corrente cointestato a firma disgiunta, l'Arbitro ha riconosciuto la regolarità del comportamento dell'intermediario che aveva concordato con uno solo dei cointestatari del conto la variazione di alcune condizioni economiche. La modifica delle condizioni contrattuali in corso di rapporto attiene infatti alla gestione del rapporto stesso (e non alla sua struttura): una volta che il conto è stato aperto da entrambi, la relativa gestione può essere realizzata anche separatamente da uno solo dei cointestatari. Ad avviso del Collegio la tutela dell'altro cointestatario risiede nella lettura degli estratti conto, dai quali si può acquisire la conoscenza delle condizioni applicate (nel caso di specie gli estratti conto risultavano indirizzati a entrambi i cointestatari)³.

In tema di esecuzione di incarichi ricevuti dal correntista, l'Arbitro ha riconosciuto che l'ordine di bonifico da eseguirsi al di fuori dell'area unica dei pagamenti in euro (*Single Euro Payments Area*, SEPA), in specie negli Stati Uniti, resta assoggettato ai principi del Codice civile in materia di mandato, non potendo trovare applicazione la disciplina di cui al D.lgs. 11/2010⁴; in tale prospettiva alla banca è richiesta la diligenza professionale in ragione della natura dell'attività esercitata e del carattere non gratuito del mandato.

Il Collegio ha quindi ritenuto che l'intermediario debba rispondere, ai sensi degli artt. 1856 e 1717 c.c., per il mancato buon fine del bonifico e per l'operato della banca corrispondente. Trattandosi di un'ipotesi di responsabilità contrattuale ai sensi dell'art. 1218 c.c., grava sulla banca l'onere di provare che la mancata esecuzione del bonifico è dipesa da causa di forza maggiore o comunque è stata indipendente dalla propria volontà e condotta: di conseguenza l'intermediario non può limitarsi a dare atto della mera comunicazione di mancata esecuzione dell'operazione ricevuta dalla banca corrispondente. Il Collegio ha quindi accertato il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo addebitatogli dalla banca per l'ordine di bonifico⁵.

In relazione alla compensazione tra ragioni di credito dell'intermediario e dei clienti, l'ABF si è pronunciato sulla legittimità della compensazione effettuata dalla banca resistente sul saldo attivo di un conto corrente cointestato alle ricorrenti. La compensazione era avvenuta in base alla fideiussione rilasciata da una delle contitolari del conto a garanzia di un finanziamento concesso a un terzo, il quale si era reso inadempiente al pagamento delle rate di ammortamento.

L'Arbitro ha rigettato il ricorso in ragione della sussistenza dei presupposti per la compensazione legale ai sensi dell'art. 1243 c.c. (ossia la presenza di reciproci crediti certi, liquidi ed esigibili). In particolare la decisione ha affermato che l'orientamento

² Decisione 8307/2016.

³ Decisione 8104/2016.

⁴ Tale decreto ha recepito la direttiva CE/2007/64 sui sistemi di pagamento (Payment Service Directive, PSD).

⁵ Decisione 4914/2016.

della giurisprudenza di legittimità⁶ – secondo la quale la compensazione legale del saldo di un conto corrente presuppone l'intervenuta chiusura del conto stesso – riguarda il caso della compensazione effettuata tra due conti correnti intestati allo stesso cliente, fattispecie diversa da quella oggetto del ricorso⁷.

A volte i ricorrenti hanno lamentato di non poter disporre liberamente delle somme depositate sul conto corrente.

Al riguardo l'ABF ha riconosciuto come illegittimo il comportamento della banca che ha disposto il blocco del conto senza avvisare il cliente e al solo scopo di costringerlo a impegnarsi a saldare le pendenze finanziarie con l'intermediario stesso. Ha quindi ritenuto che il blocco del conto – di per sé legittimo in relazione alla situazione del cliente – è stato disposto dalla banca con modalità non corrette al fine di condizionare il comportamento del debitore⁸.

In un caso di pignoramento presso terzi di un conto corrente, il Collegio ha evidenziato che il terzo (l'intermediario resistente) è vincolato a non corrispondere le somme dovute al debitore (il cliente ricorrente) solo nel caso in cui possa rendere – nell'interesse del creditore pignoratizio – una dichiarazione, ai sensi dell'art. 547 del Codice di procedura civile, di esistenza del credito del debitore nei confronti dello stesso (ad es. presenza di fondi sul conto). Nella vicenda portata all'esame del Collegio, l'intermediario aveva reso una dichiarazione negativa sull'esistenza di un credito in favore del cliente; l'ABF, richiamando l'orientamento della Cassazione civile, ha evidenziato che non può dunque configurarsi un vincolo a carico dell'intermediario e ha quindi ritenuto illegittimo il rifiuto della banca di rimettere il correntista nella disponibilità del proprio conto corrente⁹.

Sempre in tema di pignoramento presso terzi di un conto corrente cointestato, l'ABF si è occupato della questione relativa all'apposizione del vincolo sull'intera giacenza (inclusa la quota di spettanza del cointestatario ricorrente, diverso da quello nei cui confronti era stato promosso il pignoramento). L'Arbitro, nel confermare l'impostazione accolta dal Collegio di coordinamento nella decisione 8227/2015, ha evidenziato che il terzo (intermediario), una volta ricevuta l'intimazione a non disporre del credito senza ordine del giudice, è obbligato a sottrarre alla disponibilità del debitore esecutato il credito indicato nell'atto di pignoramento. L'intermediario non può ritenersi obbligato a verificare i problemi relativi ai limiti di pignorabilità del credito spettante al cliente, quale debitore esecutato: tali questioni vanno invece portate all'attenzione del giudice dell'esecuzione. In tale prospettiva l'Arbitro ha ritenuto non censurabile la condotta dell'intermediario sia sul piano dell'osservanza di norme di legge, sia sul piano della diligenza professionale¹⁰.

⁶ Cass., Sez. I, 3 maggio 2007, n. 10208 e Cass., Sez. I, 5 febbraio 2009, n. 2801.

⁷ Collegio di coordinamento, decisione [2420/2016](#).

⁸ Decisione [11259/2016](#).

⁹ Decisione [8350/2016](#).

¹⁰ Decisione [4816/2016](#).

Nel caso in cui la banca riduca gli affidamenti concessi non si applica la disciplina dello *ius variandi* (art. 118 TUB), che attiene alle modifiche del contratto, ma quella del recesso (art. 1845 c.c.), trattandosi di revoca parziale. Nel caso esaminato (riguardante una società concessionaria di una casa automobilistica), l'Arbitro ha affermato che la banca aveva rispettato il termine di preavviso previsto dall'art. 1845 c.c. e che, d'altra parte, sussisteva la giusta causa di recesso in quanto nel contratto di apertura di credito era espressamente prevista, come causa di risoluzione del contratto, la cessazione del rapporto di concessione, evento poi verificatosi. Per queste ragioni ha respinto la domanda di risarcimento del danno¹¹.

L'Arbitro ha ritenuto fondata una contestazione riguardante l'indeterminatezza della clausola contrattuale relativa al tasso degli interessi corrispettivi in un contratto di apertura di credito. L'intermediario affermava che fosse sufficiente il richiamo nel contratto a una propria circolare interna. Il Collegio ha rilevato che tale circolare rimandava genericamente ai tassi Euribor, senza specificare a quale di essi facesse riferimento. Poiché quindi il tasso non era né determinato né determinabile, ma sussisteva il rischio di una valutazione discrezionale della banca (che, nel caso di specie, aveva utilizzato il tasso Euribor a tre mesi), l'Arbitro, in base all'art. 117, comma 7, lett. a), TUB, ha dichiarato la nullità della clausola contrattuale, ha disposto la sua sostituzione con il tasso nominale minimo dei BOT (emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto o, se più favorevole, nei dodici mesi precedenti lo svolgimento dell'operazione) e ha chiesto all'intermediario di restituire la differenza tra quanto addebitato a titolo di interessi corrispettivi e quanto avrebbe dovuto addebitare applicando il tasso sostitutivo¹².

In tema di chiusura del conto corrente, l'ABF ha confermato che la cessazione del rapporto si produce per effetto della semplice dichiarazione di volontà del cliente indirizzata alla banca, ai sensi dell'art. 1855 c.c., indipendentemente dalla sussistenza di un saldo negativo sul conto. Di conseguenza è illegittima la prassi di rifiutare la chiusura del conto e mantenere in vita il rapporto in ragione dell'esistenza di un saldo negativo a carico del cliente. In tale prospettiva il Collegio ha disposto la restituzione al cliente degli importi addebitati dalla banca per la tenuta del conto successivamente alla data in cui quest'ultimo avrebbe dovuto essere chiuso¹³.

L'ABF è tornato a occuparsi delle regole alle quali la banca deve attenersi, in caso di successione a causa di morte, nella liquidazione agli eredi dell'attivo presente sui conti intestati al defunto. Secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, i crediti del *de cuius* entrano a far parte della comunione ereditaria (artt. 727 e 757 c.c.) e non si dividono automaticamente tra i coeredi in ragione delle rispettive quote, come invece avviene per i debiti ereditari in virtù dell'art. 752 c.c. La scelta del legislatore di mantenere la comunione ereditaria dei crediti fino alla divisione soddisfa due diverse esigenze: da un lato quella di conservare l'integrità della massa ereditaria, dall'altro quella di evitare che una qualsiasi iniziativa individuale possa compromettere l'esito

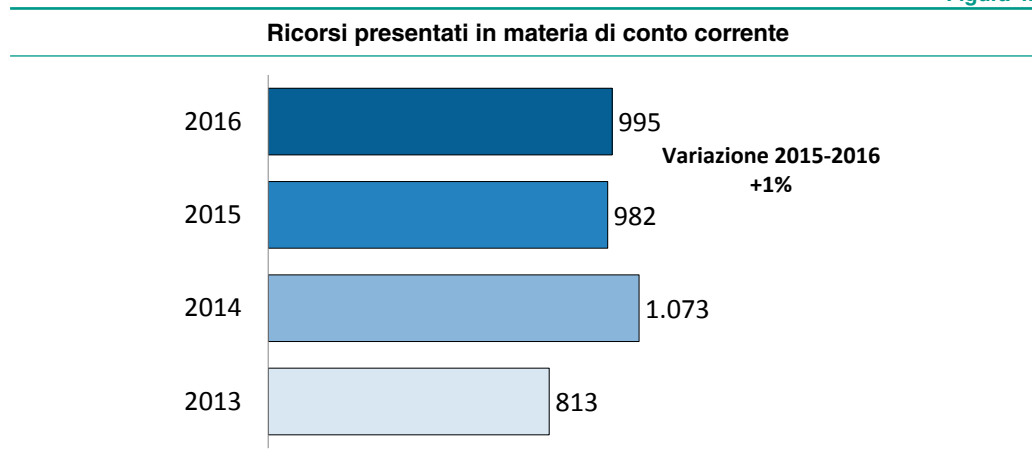
¹¹ Decisione 10899/2016.

¹² Decisione 10899/2016.

¹³ Decisione 1045/2016.

della divisione stessa. È pertanto vietato al singolo erede compiere atti individuali dispositivi dei crediti, essendo invece necessario che tali atti siano posti in essere congiuntamente da tutti i coeredi. Ciò premesso il Collegio ha affermato che l'intermediario può procedere alla liquidazione dei crediti ereditari solamente sulla base di disposizioni congiuntamente impartite da tutti gli eredi, oppure in forza di una divisione giudiziale pronunciata nel contraddittorio di tutti loro¹⁴.

Figura 4.1



Nelle relazioni tra intermediari e clienti è fondamentale che questi ultimi abbiano la possibilità di controllare l'andamento del rapporto e, in particolare, di accedere alla documentazione bancaria.

IL DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE BANCARIA

L'art. 119 TUB disciplina il diritto di accesso del cliente alla documentazione bancaria; in particolare l'ultimo comma prevede che "il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno il diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione".

Il diritto di accesso alla documentazione bancaria è inoltre richiamato, pur con alcune differenze, nella deliberazione dell'Autorità garante della protezione dei dati personali 53/2007, così come regolato nell'art. 7 D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

L'Arbitro, nel ribadire che al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione della documentazione bancaria, ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB, ha confermato che alla banca spettano solo le spese effettivamente sostenute. Ha quindi censurato il comportamento dell'intermediario che, dopo aver chiesto un importo di 500 euro, ha ritenuto di poterlo progressivamente ridurre, denotando

¹⁴ Decisioni 2983/2016 e 11151/2016.

l'inesistenza di un aggancio a costi effettivamente sostenuti per la produzione della documentazione richiesta dal cliente: la condotta tenuta dalla banca ha infatti manifestato una violazione dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela¹⁵.

Il Collegio ha riconosciuto la legittimazione di un'impresa ricorrente a ottenere la documentazione inerente al rapporto di conto corrente intrattenuto con la banca da un'associazione temporanea di imprese (ATI), alla quale la ricorrente aveva preso parte. La soluzione accolta dall'ABF discende dalla ricostruzione dell'istituto dell'ATI, quale aggregazione temporanea e occasionale di imprese nell'aggiudicazione ed esecuzione di un contratto di appalto pubblico. In particolare l'associazione temporanea non è un soggetto autonomo, distinto dalle imprese riunite: ciascuna partecipante resta titolare dei propri diritti e, in tale prospettiva, conserva la legittimazione a ottenere la documentazione riferita a un rapporto di conto corrente bancario aperto dall'ATI stessa (nel caso specifico, dall'impresa capofila)¹⁶.

I depositi bancari e i buoni postali fruttiferi

Le controversie collegate agli strumenti di raccolta del risparmio, quali i depositi bancari e i buoni postali fruttiferi, sono diminuite del 17 per cento rispetto all'anno precedente.

I DEPOSITI BANCARI E I BUONI POSTALI FRUTTIFERI

Con il contratto di deposito bancario la banca acquista la proprietà delle somme depositate dietro corresponsione di interessi e si obbliga a restituirle al cliente alla scadenza del termine convenuto oppure a richiesta del depositante, con l'osservanza del periodo di preavviso stabilito dalle parti o dagli usi.

L'obbligo di restituzione e di conservazione delle somme di denaro depositate non impedisce alla banca di utilizzarle per l'esercizio della propria attività, in particolare quella di erogazione di finanziamenti.

Il contratto di deposito deve essere stipulato in forma scritta, a pena di nullità invocabile dal cliente.

I buoni postali fruttiferi sono emessi da Cassa depositi e prestiti spa, assistiti dalla garanzia dallo Stato italiano e collocati da Poste Italiane spa; garantiscono la restituzione del capitale investito e il pagamento di un interesse periodico.

In varie occasioni è stata affrontata la tematica della corretta informativa alla clientela con riguardo ad alcune tipologie di deposito che garantiscono al depositante remunerazioni particolarmente vantaggiose. Nel caso in cui il contratto sottoscritto

¹⁵ Decisione 4010/2016.

¹⁶ Decisione 1267/2016.

tra le parti non contenga alcun riferimento al foglio informativo consegnato al cliente, l'Arbitro ha evidenziato come sia onere dell'intermediario fornire la prova della consegna di un foglio informativo diverso da quello allegato dal cliente e recante, rispetto a quanto in esso contenuto, condizioni meno favorevoli. Pertanto, ove l'intermediario non abbia adempiuto a tale onere, devono essere applicate le condizioni contenute nel foglio informativo prodotto dal cliente¹⁷.

In un'altra decisione l'Arbitro si è occupato del caso in cui l'intermediario, successivamente alla sottoscrizione del contratto e alla consegna del relativo foglio informativo, ha inviato al cliente una lettera indicando condizioni diverse per beneficiare del tasso premiale rispetto a quelle previste nel foglio informativo precedentemente consegnato. L'ABF ha ritenuto che tale condotta abbia ingenerato nel cliente il legittimo affidamento in ordine alla circostanza che le condizioni per poter ottenere il tasso premiale fossero quelle indicate nella lettera, anziché quelle riportate nel foglio informativo. L'Arbitro ha pertanto reputato che il cliente, adeguatosi alle condizioni indicate nella lettera, avesse diritto al pagamento del tasso premiale¹⁸.

Sempre con riferimento ai libretti di risparmio, il Collegio ha ribadito che la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata al cliente per consentire l'eventuale esercizio della facoltà di recesso. Avuto riguardo ai libretti di risparmio postale, il decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze del 6 ottobre 2004 prevede che le variazioni contrattuali sfavorevoli di tipo generalizzato possono essere comunicate ai titolari dei libretti mediante la pubblicazione di appositi avvisi in Gazzetta ufficiale. Le modifiche non possono avere effetto prima della data di tale pubblicazione e, da questa, il cliente ha 15 giorni di tempo per recedere dal rapporto senza penalità ottenendo, in sede di liquidazione, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Nel caso esaminato, poiché l'intermediario non aveva provato di aver comunicato al cliente l'intervenuta modifica del tasso di interesse (né con una comunicazione individuale di natura recettizia, né con la pubblicazione dell'avviso in Gazzetta ufficiale), il Collegio ha accolto il ricorso, disponendo l'applicazione del tasso originariamente convenuto¹⁹.

In un caso in cui il ricorrente contestava la quantificazione degli interessi liquidati a seguito dell'estinzione di un libretto di risparmio, in occasione della quale aveva rilasciato una quietanza liberatoria, l'ABF ha avuto modo di precisare che è comunque necessario un accertamento rigoroso circa l'esistenza in capo al dichiarante di un'effettiva volontà di rinunciare alle spettanze di cui è titolare. Pertanto in mancanza di indicazioni che dimostrino chiaramente questa volontà, la quietanza non preclude al cliente di avanzare ulteriori pretese, anche in considerazione del fatto che gli interessi presentano un fondamento autonomo rispetto al credito in conto capitale, con la conseguenza che la rinuncia a sollevare eccezioni in ordine al credito sulla somma capitale non comporta di per sé la rinuncia a sollevare eccezioni in ordine al credito relativo agli interessi²⁰.

¹⁷ Decisione 349/2016.

¹⁸ Decisione 5494/2016.

¹⁹ Decisione 11201/2016.

²⁰ Decisione 7695/2016.

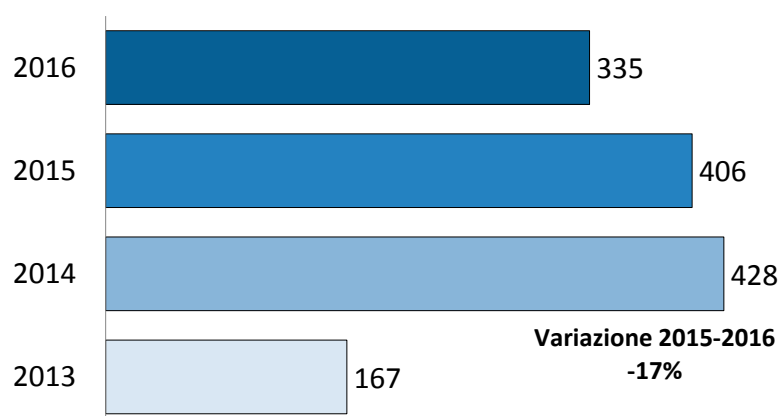
In un altro caso, relativo a un libretto di deposito a risparmio emesso nel 1944, la ricorrente chiedeva il rimborso della somma depositata maggiorata degli interessi maturati. Il Collegio ha rigettato l'eccezione di prescrizione sollevata dall'intermediario, sottolineando che la mancata richiesta di rimborso dell'importo depositato da parte del titolare del libretto non determina la prescrizione del diritto alla restituzione; il comportamento del cliente non costituisce infatti inerzia, ma attuazione della funzione di deposito e custodia che è propria del libretto di deposito a risparmio. L'Arbitro ha quindi disposto il rimborso del saldo del libretto di deposito a risparmio, maggiorato degli interessi legali (poiché non vi era evidenza che le parti avessero concordato un tasso diverso) maturati nel quinquennio anteriore alla domanda di rimborso formulata in sede di reclamo (per il periodo precedente invece gli interessi sono stati considerati prescritti)²¹.

L'ABF è stato chiamato anche a occuparsi di casi di sottoscrizione di buoni postali fruttiferi in cui si è riscontrata una divergenza, per quanto attiene alla misura dei rendimenti e ai termini per l'esercizio del diritto di rimborso, tra quanto indicato sul titolo e la disciplina ministeriale di emissione.

In proposito l'Arbitro – confermando il proprio orientamento, consolidato anche nella giurisprudenza di legittimità – ha ritenuto che la disciplina contrattuale convenuta dalle parti al momento dell'emissione del titolo possa essere legittimamente modificata con decreto del Ministro del Tesoro (ad es. relativo alla misura dei tassi di interesse) pubblicato successivamente all'emissione dello stesso²². Viceversa, in caso di difformità tra le condizioni previste dal decreto ministeriale e quelle apposte sul buono emesso successivamente alla pubblicazione del decreto, la decisione è stata quella di far prevalere queste ultime, qualora si possa ritenere che il ricorrente abbia legittimamente confidato su quanto indicato nel titolo²³.

Figura 4.2

Ricorsi presentati in materia di depositi a risparmio



²¹ Decisione 11278/2016.

²² Decisione 7914/2016.

²³ Decisione 6104/2016.

I mutui e gli altri finanziamenti

Nel 2016 il peso del contenzioso relativo ai mutui e alle altre tipologie di finanziamento (pari a circa l'8 per cento dei ricorsi pervenuti all'ABF) è rimasto sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.

IL MUTUO

Il mutuo costituisce la principale forma di prestito a medio e a lungo termine. La restituzione del prestito avviene nell'arco di un periodo predefinito, secondo un piano di ammortamento, attraverso la corresponsione di rate composte da una quota capitale, a titolo di restituzione del prestito, e da una quota interessi, in ragione dell'applicazione del saggio di interesse. Si possono individuare tre tipologie di mutuo: a tasso fisso, variabile o misto a seconda che il tasso, rispettivamente, rimanga costante per l'intera durata del contratto, cambi nel tempo in relazione all'andamento di un parametro di riferimento oppure possa mutare da fisso a variabile e viceversa nel corso del rapporto contrattuale.

La materia dei mutui e degli altri finanziamenti è stata oggetto negli ultimi anni di una serie di interventi normativi in tema di trasparenza, volti anche ad accrescere la confrontabilità delle offerte degli intermediari e il grado di concorrenza nel mercato, nonché le tutele e i diritti della clientela.

In particolare con la disciplina sulla portabilità è stato riconosciuto al cliente il diritto di trasferire il proprio finanziamento presso altro intermediario, in tempi contenuti e sulla base di una procedura di collaborazione interbancaria: è esclusa l'applicazione di penali e oneri di qualsiasi natura e non possono essere imposte al cliente spese o commissioni per la concessione del nuovo finanziamento.

Per alcune tipologie di mutuo il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca di primo grado su un immobile; di solito per questi mutui è previsto un ammontare massimo del finanziamento concedibile, individuato in rapporto al valore del bene immobile dato a garanzia. I clienti hanno diritto alla riduzione proporzionale dell'ipoteca nel caso in cui abbiano estinto la quinta parte del debito originario (art. 39, comma 5, TUB); possono inoltre chiedere la parziale liberazione di uno o più immobili ipotecati, quando risulti che per le somme ancora dovute i rimanenti beni vincolati costituiscono una garanzia sufficiente.

Con il D.lgs. 72/2016 è stata recepita in Italia la direttiva 2014/17/UE sul credito immobiliare ai consumatori. La direttiva ha introdotto un quadro normativo armonizzato a livello dell'Unione europea in materia di offerta di contratti di credito garantiti da ipoteca o comunque finalizzati all'acquisto di immobili residenziali; tale disciplina armonizzata è volta a realizzare un mercato interno più trasparente, efficiente e competitivo e a promuovere la sostenibilità nell'erogazione e nell'assunzione dei prestiti, nella duplice prospettiva di

accrescere il livello di protezione del consumatore e di potenziare i presidi riguardanti la valutazione del merito di credito da parte degli intermediari. Il D.lgs. 72/2016 contiene una disciplina speciale degli annunci pubblicitari e dell'informativa precontrattuale, nonché regole in materia di verifica del merito di credito, valutazione degli immobili costituiti in garanzia, remunerazione e requisiti di professionalità del personale; sono inoltre disciplinati i finanziamenti denominati in valuta estera, la consulenza ai consumatori, la commercializzazione di contratti di credito insieme ad altri prodotti finanziari e le conseguenze dell'inadempimento del consumatore.

Il Collegio ha chiarito che l'Arbitro non può sostituirsi all'intermediario nella valutazione della convenienza di un'operazione creditizia che resta pertanto nella discrezionalità di quest'ultimo.

In particolare l'ABF ha respinto il ricorso riguardante la richiesta di una "più comoda rateizzazione" di un mutuo ribadendo che, salve specifiche eccezioni normative, non sussiste un obbligo delle banche di rinegoziare il credito concesso; inoltre non ha accolto la domanda risarcitoria per i danni psicologici sofferti per la mancata concessione della rinegoziazione, osservando che il ricorrente non aveva presentato alcuna prova²⁴.

L'Arbitro ha inoltre ribadito che nelle comunicazioni dell'intermediario devono essere indicate le motivazioni del diniego di concessione del credito, anche per consentire al cliente di orientarsi nei suoi rapporti di credito presenti e futuri. Il cliente deve dunque ricevere indicazioni, anche di carattere generale ma pur sempre adattate alla sua situazione individuale.

Il Collegio ha ritenuto che, nel caso esaminato, le indicazioni fornite fossero adeguate in quanto l'intermediario aveva precisato che la valutazione negativa era collegata al reddito del ricorrente, oltre che al suo grado di indebitamento e di puntualità nei pagamenti. È stato chiarito che il cliente non ha comunque diritto a ottenere i dossier eventualmente acquisiti dall'intermediario per la valutazione del merito creditizio²⁵.

In relazione al ritardo dell'intermediario nel comunicare l'esito negativo dell'istruttoria su una richiesta di finanziamento, per la quale era già stata ottenuta una garanzia, il Collegio – premesso che nel nostro ordinamento non esiste un obbligo degli intermediari di erogare credito e che l'ABF non può imporre la concessione di finanziamenti – ha ritenuto il comportamento dell'intermediario non conforme ai doveri di correttezza e buona fede, per non aver riscontrato in tempi ragionevoli la richiesta. Il Collegio ha tuttavia respinto la domanda di risarcimento dei danni della ricorrente, in quanto non adeguatamente provati²⁶.

²⁴ Decisione 11269/2016.

²⁵ Decisione 11476/2016.

²⁶ Decisione 2923/2016.

In un caso in cui il ricorrente chiedeva di dichiarare invalido un contratto di mutuo concesso, a suo dire, senza un'effettiva valutazione della capacità del soggetto di onorare i debiti contratti, l'Arbitro ha affermato che l'eventuale comportamento illegittimo della banca avrebbe potuto rilevare sul piano della violazione dell'obbligo di buona fede e correttezza, con conseguenze solo risarcitorie. La domanda è stata rigettata poiché il ricorrente aveva invocato solo l'invalidità del contratto e non aveva richiesto il risarcimento del danno (per responsabilità precontrattuale)²⁷.

Relativamente alle condizioni pattuite con riguardo a un mutuo edilizio a stato avanzamento lavori (SAL), il ricorrente (una società a responsabilità limitata) contestava che determinate voci non erano state incluse nel costo complessivo del finanziamento rappresentato dal tasso annuo effettivo globale (TAEG) e chiedeva che la relativa clausola venisse dichiarata nulla e sostituita dal tasso minimo dei BOT annuali. Il Collegio ha escluso anzitutto l'applicazione dell'art. 125-bis TUB che sancisce la nullità del TAEG che non ricomprenda tutte le voci di costo: esso si applica infatti solo alla clientela consumatrice e, come tutta la normativa sul credito al consumo, non disciplina i finanziamenti per l'acquisto o la conservazione di un diritto di proprietà su un terreno o su un immobile o per l'esecuzione di opere di restauro o miglioramento.

L'Arbitro ha affermato che, in caso di rinegoziazione del contratto di finanziamento (nel caso esaminato, un mutuo ipotecario) e in particolare di modifica del tasso di interesse, nel documento di sintesi deve essere riportato l'indicatore del costo complessivo del finanziamento (TAEG), ricalcolato alla luce delle modifiche introdotte. Tale indicazione può infatti assumere rilievo per il cliente per comparare le condizioni offerte dalla banca con quelle ottenibili sul mercato mediante un'operazione di surroga. Qualora ciò non avvenga, l'intermediario può essere chiamato a risarcire il danno eventualmente causato al cliente²⁸.

In una vicenda relativa a un finanziamento, l'ABF ha ribadito che gli interessi moratori dovuti per i danni derivanti dall'inadempimento di obbligazioni pecuniarie costituiscono una liquidazione forfettaria del danno per il ritardo nell'adempimento: il creditore ha diritto a tali interessi senza dover provare di avere sofferto alcun danno. Tuttavia, quando la loro misura sia stata pattuita tra le parti, trattandosi di una quantificazione preventiva, non può essere chiesta e pretesa nessuna ulteriore somma di denaro a titolo di risarcimento in quanto, in caso contrario, si verificherebbe un'ingiustificata duplicazione del risarcimento del danno o un ingiustificato arricchimento del creditore, situazioni comunque vietate dall'ordinamento²⁹.

In tema di garanzie connesse con un rapporto di mutuo, l'Arbitro ha riconosciuto il diritto del cliente di ottenere la parziale liberazione di uno o più immobili ipotecati (cosiddetta restrizione dell'iscrizione ipotecaria) al ricorrere delle condizioni oggettive espressamente indicate dalla legge (art. 39,

²⁷ Decisione 11293/2016.

²⁸ Decisione 11276/2016.

²⁹ Decisione 9857/2016.

comma 5, TUB). In presenza di tali condizioni non residua alcuna autonomia discrezionale, negoziale o imprenditoriale dell'intermediario, né può essere svolta alcuna valutazione del merito creditizio del cliente, a favore del quale l'ordinamento ha riconosciuto un diritto³⁰. Inoltre le condizioni previste dalla citata norma (l'estinzione della quinta parte del debito originario e la produzione documentale che dimostri la sufficienza della garanzia residua all'esito della riduzione dell'ipoteca) sono alternative, nel senso che il debitore ha diritto alla restrizione della garanzia anche se ricorre una sola delle due ipotesi. L'ABF ha infine specificato che la garanzia residua è da intendersi sufficiente quando il rapporto tra l'ammontare del credito ipotecario e il valore dei beni ipotecati sia pari almeno all'80 per cento (nel caso di specie, la banca aveva condizionato la restrizione dell'ipoteca al versamento di ulteriori 84.000 euro)³¹.

Il Collegio di coordinamento si è occupato nuovamente del contratto di risparmio edilizio, tipico dell'ordinamento tedesco, per il cui perfezionamento è necessario il versamento di un importo a titolo di "diritto di stipula" a favore dell'intermediario.

I Collegi ABF affermano da tempo che il diritto di stipula ha natura di clausola penale, in quanto ne è escluso il rimborso nei casi di recesso del cliente: l'esclusione della rimborsabilità si pone dunque in contrasto con il diritto inderogabile del cliente di recedere da tutti i rapporti di durata senza alcuna penalità o spesa (art. 120-bis TUB e art. 33, lett. e), D.lgs. 206/2005).

Tuttavia il Collegio di coordinamento è stato chiamato a verificare questo orientamento alla luce della diversa posizione della Corte federale di giustizia tedesca³², che ha considerato le clausole sul diritto di stipula redatte in modo chiaro e comprensibile e dotate di una legittima giustificazione.

Il Collegio, pur ritenendo che controversie come quella esaminata possano essere disciplinate dalla normativa tedesca, ha precisato che il giudice italiano non è tenuto a uniformarsi agli orientamenti della giurisprudenza tedesca e ha dunque ribadito che la previsione del diritto di stipula contrasta con il concetto inderogabile di ordine pubblico, in cui rientra anche la tutela del consumatore. Infatti la disciplina comunitaria – prevalente sulle norme nazionali – prevede che il consumatore goda della protezione derivante dalle disposizioni inderogabili della legge nazionale anche nei casi in cui al contratto si applichi, per scelta delle parti, la legge straniera.

Pertanto ad avviso dell'ABF la clausola che esclude il rimborso del diritto di stipula in caso di estinzione anticipata del contratto di risparmio edilizio non è applicabile ai contratti conclusi in Italia, in quanto contraria alla richiamata disciplina di ordine pubblico che garantisce la tutela del consumatore³³.

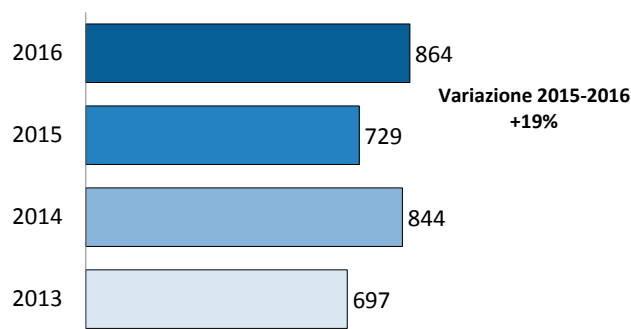
³⁰ Decisione [821/2016](#).

³¹ Decisione [4070/2016](#).

³² Bundesgerichtshof, sentenza del 7 dicembre 2010 – XI ZR 3/10.

³³ Collegio di coordinamento, decisione [6173/2016](#).

Ricorsi presentati in materia di mutui



L'ABF si è pronunciato anche in tema di surrogazione dei mutui.

Nel caso in cui la surrogazione, ai sensi dell'art. 120-quater, comma 7, TUB³⁴, non si perfezioni entro il termine di 30 giorni lavorativi, l'ABF ha chiarito che il finanziatore originario è tenuto a risarcire il cliente nella misura dell'1 per cento del capitale residuo del finanziamento per ciascun mese o frazione di mese di ritardo, calcolato a partire dal giorno in cui si sarebbe dovuta al più tardi perfezionare l'operazione di surrogazione³⁵.

Come in passato l'Arbitro ha esaminato nel 2016 diversi ricorsi in materia di sospensione del pagamento delle rate di mutuo.

LA SOSPENSIONE DEL PAGAMENTO DELLE RATE DI MUTUO

Negli ultimi anni sono state realizzate varie iniziative a sostegno della clientela in difficoltà nel pagamento delle rate di mutuo, in particolare:

- a) il Piano famiglie, iniziativa di autoregolamentazione concordata nel 2009 tra l'Associazione bancaria italiana (ABI) e le associazioni dei consumatori e poi prorogata fino al marzo 2013; il Piano consentiva, a scelta della banca, la sospensione fino a dodici mesi dell'intera rata o della sola quota capitale al verificarsi di particolari eventi. Il 31 marzo 2015, nel quadro della previsione contenuta nell'art. 1, comma 246, L. 190/2014 (legge di stabilità per il 2015), l'ABI e diverse associazioni dei consumatori hanno sottoscritto l'Accordo per la sospensione del credito alle famiglie. Tale accordo prevede, al ricorrere di specifiche circostanze (ad es. nel caso di eventi quali perdita del lavoro, morte, handicap grave, sospensione o riduzione per un periodo di almeno 30 giorni

³⁴ L'art. 120-quater, comma 7, TUB stabilisce che la surrogazione "deve perfezionarsi entro il termine di trenta giorni lavorativi dalla data in cui il cliente chiede al mutuante surrogato di acquisire dal finanziatore originario l'esatto importo del proprio debito residuo. Nel caso in cui la surrogazione non si perfezioni entro il termine di trenta giorni lavorativi, per cause dovute al finanziatore originario, quest'ultimo è comunque tenuto a risarcire il cliente in misura pari all'1 per cento del valore del finanziamento per ciascun mese o frazione di mese di ritardo. Resta ferma la possibilità per il finanziatore originario di rivalersi sul mutuante surrogato, nel caso in cui il ritardo sia dovuto a cause allo stesso imputabili".

³⁵ Decisione 9597/2016.

dell'orario di lavoro), la possibilità di richiedere agli intermediari aderenti la sospensione per un massimo di dodici mesi del pagamento della sola quota capitale delle rate sia dei finanziamenti rientranti nella disciplina del credito al consumo di durata superiore a 24 mesi, sia dei mutui garantiti da ipoteche su immobili adibiti ad abitazione principale (non rientranti nelle misure del Fondo di solidarietà per l'acquisto della prima casa);

- b) il Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, istituito dall'art. 2, comma 475 e seguenti, L. 244/2007 (legge finanziaria 2008) e successive modificazioni; la disciplina del Fondo prevede che la sospensione delle rate può essere chiesta, non più di due volte e per un periodo massimo complessivo non superiore a 18 mesi, in caso di perdita del posto di lavoro, decesso, riconoscimento di handicap grave o di invalidità civile in capo a uno dei mutuatari; il Fondo provvede al pagamento dei costi relativi agli interessi maturati sul debito residuo durante il periodo della sospensione, con esclusione della maggiorazione originariamente convenuta tra le parti (cosiddetto spread);
- c) la sospensione delle rate di mutuo disposta a seguito dei sismi in Abruzzo e in Emilia-Romagna (DD.LL. 39/2009 e 74/2012); per quest'ultimo evento sismico, a seguito del DL 244/2016 (cosiddetto milleproroghe), convertito con modificazioni dalla L. 19/2017, la sospensione è stata prorogata fino al 31 dicembre 2017;
- d) la sospensione delle rate di mutuo a seguito del sisma nel Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo (DL 189/2016 convertito, con modificazioni, dalla L. 229/2016); il decreto milleproroghe ha esteso la sospensione fino al 31 dicembre 2017, limitatamente alle attività economiche e produttive nonché, per i soggetti privati, ai mutui relativi alla prima casa di abitazione, inagibile o distrutta.

L'Arbitro si è occupato del criterio di calcolo degli interessi di sospensione nel caso della moratoria legale prevista dal DL 39/2009³⁶ in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici nella regione Abruzzo. Era controverso in particolare se la base di calcolo di tali interessi fosse costituita dall'importo delle sole rate che scadono nel periodo di sospensione oppure dall'intero debito residuo.

Il Collegio ha affermato che gli interessi di sospensione devono essere calcolati sull'importo delle sole rate in scadenza nel periodo di sospensione e non sull'intero debito residuo, ritenendo significativo il dato normativo che, riguardo ai profili fiscali del caso di specie, fa espresso riferimento agli "interessi attivi relativi alle rate sospese".

L'ABF ha osservato che tale soluzione non può essere messa in discussione neppure per il periodo di sospensione volontaria, offerta dalla banca con l'adesione all'iniziativa dell'ABI denominata *Misure di sostegno alla popolazione abruzzese colpita dal sisma, dopo il 30 giugno 2010*. Il Collegio ha reputato infatti che la natura di proroga dell'intervento dell'ABI manifesti la continuità, seppure su base volontaria (e, nel

³⁶ Convertito con modificazioni dalla L. 77/2009.

caso di specie, la banca resistente vi aveva aderito), con la misura originariamente disposta dal DL 39/2009³⁷.

In un'altra controversia l'Arbitro è tornato a occuparsi della sospensione del pagamento delle rate prevista dal protocollo tra l'ABI e le associazioni dei consumatori denominato Piano famiglie. Confermando la soluzione già formulata dal Collegio di coordinamento³⁸, l'Arbitro ha affermato che gli interessi per il periodo di sospensione devono essere calcolati sul capitale residuo, ossia sul capitale ancora da pagare prima della sospensione e non, invece, sul capitale delle sole rate sospese³⁹.

Un'altra decisione ha riguardato la determinazione degli interessi dovuti dal cliente per il periodo in cui il pagamento delle rate di un mutuo ipotecario è stato sospeso per 18 mesi a seguito dell'intervento del Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle finanze con la L. 244/2007. Il Collegio ha ribadito che il fine solidaristico sotteso all'istituto in questione esclude che possa residuare un debito ulteriore, a titolo di interessi per il periodo di sospensione, a carico del mutuatario beneficiario, una volta che il Fondo abbia rimborsato la quota di interesse corrispondente al parametro di riferimento del tasso contrattuale (l'Euribor per i mutui a tasso variabile e l'IRS per quelli a tasso fisso).

Poiché la L. 244/2007 fa salvo il patto contrario tra le parti, l'Arbitro ha dovuto valutare anche gli effetti di un documento con il quale il cliente aveva preso atto di una disciplina negoziale in base alla quale la quota di interessi non rimborsata dal Fondo sarebbe comunque gravata su di lui. Il Collegio ha ritenuto che il documento di presa d'atto non integrasse gli estremi di un tale accordo, considerata la portata meramente ricognitiva della dichiarazione ivi contenuta, inidonea a determinare di per sé un effetto vincolante per il cliente che l'aveva resa⁴⁰.

Nel 2016 l'Arbitro si è occupato nuovamente del tema delle polizze abbinate ai finanziamenti, specialmente nel caso di estinzione anticipata del prestito.

LE POLIZZE ABBINATE A FINANZIAMENTI

Le polizze abbinate ai finanziamenti di banche e altri intermediari finanziari (*payment protection insurance*, PPI) hanno lo scopo di proteggere il cliente in presenza di eventi pregiudizievoli (ad es., morte, invalidità permanente, infortunio, malattia, perdita dell'impiego) che possano limitare la sua capacità di rimborso oppure quando l'immobile oggetto del mutuo ipotecario risulti danneggiato a causa di incendio, crollo o altro evento rovinoso. In caso di sinistro la compagnia di assicurazione provvede a corrispondere un indennizzo.

³⁷ Collegio di coordinamento, decisioni 2699/2016 e 2712/2016.

³⁸ Collegio di coordinamento, decisioni 4137/2015, 4138/2015 e 4152/2015, illustrate nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2015.

³⁹ Decisione 8507/2016.

⁴⁰ Decisione 8717/2016.

Spesso le polizze PPI abbinano copertura vita e copertura danni (ad es. un'assicurazione sulla vita e una polizza per il caso di malattia o infortunio e, a volte, la perdita dell'impiego) prestate anche da differenti imprese di assicurazione, per lo più appartenenti allo stesso gruppo. Solitamente è previsto il pagamento di un premio in un'unica soluzione all'inizio del contratto, per l'intero periodo di validità della polizza (premio unico), che si aggiunge al capitale finanziato. Queste polizze possono essere stipulate in forma individuale o collettiva.

Nei contratti individuali i contraenti sono i singoli debitori che devono rimborsare il finanziamento; in quelle collettive invece i contraenti sono le banche o le società finanziarie che hanno stipulato convenzioni con le imprese di assicurazione, mentre gli assicurati sono i consumatori-debitori che aderiscono alla polizza.

La polizza può essere facoltativa oppure obbligatoria per ottenere il finanziamento.

In base all'art. 28 DL 1/2012, convertito con modificazioni dalla L. 27/2012, gli intermediari, se condizionano l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo alla stipula di un contratto di assicurazione sulla vita, sono tenuti a sottoporre al cliente almeno due preventivi di due differenti gruppi assicurativi non riconducibili agli intermediari stessi. Il cliente è libero di scegliere sul mercato la polizza sulla vita più conveniente; la banca è obbligata ad accettarla senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo.

Nelle polizze abbinate ai finanziamenti per le quali sia stato corrisposto un premio unico con onere sostenuto dal debitore assicurato, in caso di estinzione anticipata del finanziamento o in caso di trasferimento presso un altro intermediario, il cliente ha diritto di ottenere il rimborso della parte del premio pagato e non goduto o, in alternativa, di mantenere in vita la copertura fino alla scadenza della polizza, eventualmente cambiando il beneficiario.

Con lettera congiunta al mercato del 26 agosto 2015, la Banca d'Italia e l'Istituto di vigilanza delle assicurazioni (Ivass) hanno fornito alcune indicazioni agli intermediari e alle imprese assicurative per superare le criticità rilevate nell'offerta di polizze vendute in abbinamento a finanziamenti e migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti alla clientela.

Con comunicazione del 3 aprile 2017 l'Ivass ha evidenziato la necessità del rimborso al cliente anche nei casi di estinzione anticipata parziale del finanziamento: per effetto del collegamento tra il contratto di finanziamento e quello assicurativo (avente carattere accessorio), a seguito del rimborso di una quota del capitale finanziato, l'esposizione al rischio si riduce automaticamente in misura corrispondente. L'Istituto di vigilanza ha pertanto invitato gli intermediari assicurativi, tra l'altro, a implementare adeguate procedure per la restituzione del premio non goduto e ad adottare, nelle more dell'adeguamento, misure idonee per assicurare da subito la restituzione del premio.

In un caso l'ABF, evidenziando l'assenza di prova (il cui onere gravava sul ricorrente) circa la costrizione del cliente a concludere le polizze assicurative, ha negato la responsabilità precontrattuale dell'intermediario. In particolare ha escluso la ricorrenza di un comportamento della banca contrario al canone di buona fede, non risultando dimostrata la necessità della sottoscrizione delle polizze per poter accedere al finanziamento⁴¹.

L'Arbitro ha anche confermato che ricorre un collegamento negoziale tra finanziamento e polizza assicurativa in presenza di un nesso economico tra i due contratti (elemento oggettivo) e dell'intenzione di indirizzare i contratti stessi verso uno scopo comune (elemento soggettivo). In tale ipotesi le evoluzioni del rapporto principale (finanziamento) si riflettono su quello accessorio (l'assicurazione): venuto meno il finanziamento, la persistenza del rapporto assicurativo si rivelerebbe infatti priva di causa.

Il Collegio ha quindi riconosciuto il collegamento negoziale tra un finanziamento e una polizza di protezione del credito e ha accertato la nullità, ai sensi degli artt. 33 e 36 D.lgs. 206/2005, della clausola del contratto di finanziamento che escludeva l'estinzione della polizza in caso di pagamento anticipato del prestito, fatta salva l'eventuale richiesta di cessazione della copertura assicurativa entro 30 giorni dall'estinzione anticipata, disponendo la restituzione della parte di premio non maturata. L'Arbitro ha invece negato la ricorrenza di uno stretto collegamento tra il prestito e una polizza di protezione personale, stipulata contestualmente al finanziamento: l'assicurazione in esame, per la natura dei rischi tutelati (assistenza medico-infermieristica e relative cure), appare estranea alla natura e alle sorti del credito finanziato. Di conseguenza ha escluso che l'eventuale estinzione anticipata del finanziamento possa estendere i suoi effetti alla polizza assicurativa, rigettando la richiesta di rimborso della quota parte di premio non goduto⁴².

In un altro caso l'ABF ha ritenuto che l'estinzione anticipata, nel caso di specie per surrogazione, di un mutuo ipotecario e della polizza assicurativa allo stesso collegata non avesse prodotto l'automatica risoluzione del prestito personale sottoscritto dal mutuatario per finanziare il pagamento del premio della polizza; tuttavia ha riconosciuto la possibilità per il cliente di chiederne l'estinzione anticipata versando il debito residuo⁴³.

In caso di morte di uno dei cointestatari di un mutuo ipotecario, qualora il pagamento del debito residuo sia garantito da apposita polizza assicurativa, l'intermediario, se il cointestatario superstite ha tempestivamente segnalato il sinistro, non può addebitare interessi o altri oneri finanziari per il periodo necessario alla liquidazione dell'indennizzo assicurativo; nel caso in cui vi siano stati comunque

⁴¹ Decisione 6471/2016.

⁴² Decisione 1305/2016.

⁴³ Decisione 3901/2016.

addebiti, l'intermediario è tenuto a restituirli al momento del pagamento da parte dell'impresa assicurativa⁴⁴.

Alcune pronunce hanno riguardato anche l'estinzione anticipata del mutuo e gli effetti della morte del mutuatario sul rapporto di finanziamento.

Nel caso in cui il mutuatario si sia rivolto autonomamente a un mediatore creditizio per la concessione di un mutuo ipotecario, versandogli direttamente la relativa provvigione, in caso di estinzione anticipata del mutuo la restituzione della quota non maturata di tale costo non può essere chiesta all'intermediario mutuante, privo della necessaria legittimazione passiva⁴⁵.

L'Arbitro si è occupato del caso in cui l'intermediario aveva continuato ad addebitare le rate di rimborso di alcuni finanziamenti sul conto corrente intestato al soggetto finanziato, anche dopo la sua morte. In particolare il coniuge del defunto – che aveva presentato ricorso all'ABF per ottenere la restituzione delle rate addebitate dopo la morte del marito – aveva formalmente rinunciato all'eredità. Il Collegio ha respinto il ricorso: il coniuge superstite, proprio in ragione della rinuncia all'eredità che opera sin dal momento dell'apertura della successione, era infatti rimasto estraneo ai rapporti di finanziamento intrattenuti dal defunto con l'intermediario e pertanto non poteva far valere alcuna pretesa⁴⁶.

In relazione all'attività di garanzia dei confidi (consorzi e cooperative di garanzia collettiva fidi, intermediari che svolgono esclusivamente l'attività di rilascio di garanzie collettive e i servizi connessi o strumentali a favore delle piccole e medie imprese associate⁴⁷) il Collegio di coordinamento si è occupato della validità dei contratti di fideiussione stipulati con confidi a garanzia del pagamento dei canoni di locazione o del mancato rilascio di un permesso di costruire.

Nei casi sottoposti all'ABF gli intermediari avevano agito in un ambito a essi precluso dalla legge: avevano infatti rilasciato garanzie individuali (e non collettive), finalizzate non già a favorire l'accesso al credito delle piccole e medie imprese, ma a garantire i diritti contrattuali del locatore o del promissario acquirente.

Il Collegio ha quindi concluso che tali contratti erano stati stipulati in violazione di norme imperative e ne ha affermato la nullità. Quando i confidi rilasciano garanzie oltre i limiti di legge, deve infatti ritenersi che la conseguenza sia l'invalidità, non essendo sufficienti le sanzioni penali o il provvedimento di ritiro dell'iscrizione negli albi. Poiché però la nullità potrebbe pregiudicare il ricorrente – il quale potrebbe avere interesse all'esecuzione del contratto nullo – l'accertamento deve essere limitato ai soli casi in cui non derivino effetti sfavorevoli per il ricorrente stesso. L'Arbitro ha quindi affermato che

⁴⁴ Decisione 871/2016.

⁴⁵ Decisione 4587/2016.

⁴⁶ Decisione 7970/2016.

⁴⁷ Art. 112 TUB e DL 269/2003, convertito con modificazioni dalla L. 326/2003.

deve essere assicurata una tutela effettiva e prevalente al contraente che non ha causato la nullità rispetto al confidi, autore della violazione della norma imperativa⁴⁸.

L'Arbitro si è pronunciato anche in tema di garanzie fideiussorie rilasciate a favore di intermediari.

Il Collegio di coordinamento ha valutato la qualifica di consumatore o di professionista del ricorrente (socio di una cooperativa edilizia) che aveva rilasciato una fideiussione a garanzia di un finanziamento concesso alla cooperativa stessa. Tale qualifica rileva infatti sia per la composizione del Collegio dell'Arbitro – che, in base alle [disposizioni ABF](#), cambia a seconda che il ricorrente sia classificato come consumatore o meno – sia per la disciplina applicabile.

L'Arbitro ha ricordato che la Corte di giustizia dell'Unione europea⁴⁹ ha stabilito che in tal caso spetta al giudice nazionale determinare se il garante abbia agito nell'ambito della propria attività professionale o sulla base di collegamenti con una società commerciale, quali l'attività di amministratore o una partecipazione non trascurabile al suo capitale sociale (così dovendosi qualificare come non consumatore), oppure per scopi di natura privata (in veste quindi di consumatore).

Il Collegio ha aderito all'orientamento della Corte di giustizia evidenziando come una simile impostazione garantisca una maggiore tutela del consumatore, il quale si trova in una situazione di inferiorità rispetto al professionista: la tutela del garante che agisce per finalità non professionali non può dunque dipendere dal fatto che il debitore garantito sia a sua volta consumatore o professionista.

Nel caso esaminato, posto che il ricorrente si era autoqualificato come “consumatore” e non emergeva il possesso di una sua partecipazione significativa al capitale della società cooperativa né l'assunzione di cariche sociali, il Collegio non ha deciso nel merito la domanda (essendo riunito in composizione “non consumatori”), assegnando il ricorso nuovamente al Collegio remittente per la trattazione in composizione “consumatori”⁵⁰. Nel merito il Collegio territoriale competente ha rigettato il ricorso in quanto, contrariamente a quanto ritenuto dal ricorrente, gli effetti della fideiussione permangono anche una volta che il garante abbia dismesso la qualità di socio della cooperativa garantita.

I Collegi si sono occupati di vari casi riguardanti il leasing.

Con riguardo a un contratto di leasing immobiliare, per il quale l'intermediario aveva rifiutato di concedere al ricorrente il riscatto anticipato del bene immobile, l'ABF ha chiarito che non sussiste alcun diritto in capo all'utilizzatore di un bene oggetto di leasing di riscattarlo anticipatamente (ossia di esercitare prima del termine l'opzione per il relativo acquisto). Ha quindi respinto il ricorso, precisando che il riscatto anticipato del bene, in assenza di una specifica clausola

⁴⁸ Collegio di coordinamento, decisioni [6683/2016](#), [7958/2016](#) e [7966/2016](#).

⁴⁹ Corte di giustizia, ordinanza del 19 novembre 2015, Tarcău (C-74/15).

⁵⁰ Collegio di coordinamento, decisione [5368/2016](#).

contrattuale a favore dell'utilizzatore, è rimesso all'accordo tra le parti e dunque è subordinato anche al consenso dell'intermediario. Infatti il termine per l'esercizio del riscatto è stabilito a favore di entrambe le parti con la conseguenza che, così come l'intermediario non può unilateralmente abbreviare la durata del contratto, altrettanto non può fare l'utilizzatore, pretendendo di esercitare in anticipo l'opzione per l'acquisto⁵¹.

In tema di leasing per l'acquisto di un autoveicolo da parte di un soggetto non consumatore, il Collegio ha respinto la richiesta del ricorrente di ottenere, in relazione ad alcuni presunti vizi dell'autovettura, la sospensione del pagamento dei canoni di leasing, la restituzione di quelli corrisposti, nonché l'accertamento dell'obbligo della società finanziaria di agire contro il fornitore per la risoluzione del contratto o la riduzione del prezzo. In particolare il contratto prevedeva che il cliente avrebbe esonerato l'intermediario da ogni responsabilità per la presenza di vizi nel veicolo e per l'inadempimento del fornitore; inoltre l'utilizzatore avrebbe potuto esercitare nei confronti del fornitore tutte le azioni spettanti all'intermediario, con esclusione della sola azione di risoluzione.

L'Arbitro, richiamando la giurisprudenza della Corte di cassazione⁵², ha escluso che al leasing finanziario stipulato da un utilizzatore-professionista possa applicarsi, in quanto disciplina speciale, l'art. 125-quinquies, comma 3, TUB secondo il quale il consumatore, dopo avere inutilmente messo in mora il fornitore dei beni o dei servizi, può chiedere al finanziatore di agire per la risoluzione del contratto. Ha quindi rigettato il ricorso precisando, da un lato, che le domande relative alla sospensione del pagamento dei canoni di leasing e all'accertamento dell'obbligo della società finanziaria di agire contro il fornitore avrebbero potuto essere accolte solo in presenza di vizi dell'automobile (nel caso di specie non provati) tali da giustificare la risoluzione del contratto; dall'altro, che il risarcimento del danno o la riduzione del prezzo sono rimedi che il ricorrente avrebbe dovuto esercitare direttamente nei confronti del fornitore, essendosi contrattualmente impegnato ad agire verso il fornitore e a manlevare l'intermediario per gli eventuali vizi del bene, senza sospendere il pagamenti dei canoni di leasing⁵³.

Il credito ai consumatori

Nel 2016 i ricorsi ABF relativi al credito ai consumatori – e in particolare alle operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione – hanno incrementato ulteriormente la loro incidenza sul totale dei ricorsi pervenuti all'Arbitro, raggiungendo una quota superiore al 70 per cento.

⁵¹ Decisione 7968/2016.

⁵² Cass., Sez. Un., 5 ottobre 2015, n. 19785.

⁵³ Decisione 10075/2016.

IL CREDITO AI CONSUMATORI

Il credito ai consumatori è un finanziamento concesso al cliente per acquistare beni e servizi per sé o per la propria famiglia, oppure per affrontare situazioni in cui è necessario disporre di denaro liquido.

Il finanziamento non può superare 75.000 euro ed è concesso dall'intermediario, anche attraverso un fornitore di beni o servizi quale un negoziante o un concessionario auto, previa verifica del merito creditizio del cliente. A seguito del D.lgs. 72/2016 di recepimento della direttiva 2014/17/UE sul credito immobiliare ai consumatori, ai contratti di credito non garantiti finalizzati alla ristrutturazione di un bene immobile residenziale si applicano le disposizioni previste per il credito ai consumatori (disposizioni di trasparenza, sez. VII) anche se il finanziamento ha un importo superiore a 75.000 euro.

Il costo del finanziamento si individua attraverso il tasso annuo nominale (TAN) e il tasso annuo effettivo globale (TAEG). Il TAN indica il tasso di interesse puro in percentuale sul credito concesso e su base annua, non comprendente spese o commissioni; il TAEG, espresso in percentuale sul credito concesso e su base annua, include invece la totalità dei costi e permette di confrontare facilmente e rapidamente tutti i finanziamenti. Dal 2015 le disposizioni di trasparenza individuano i casi in cui il costo del conto corrente collegato al finanziamento deve essere previsto nel TAEG e quelli in cui può invece essere riportato per stima o omesso.

Con riferimento a tre prestiti personali, il Collegio si è pronunciato sul rapporto tra il comma 6 dell'art. 125-bis TUB, che stabilisce la nullità delle clausole relative a costi a carico del consumatore non inclusi o non correttamente inclusi nel TAEG pubblicizzato, e il comma 7 dello stesso articolo che prevede, in caso di "assenza o di nullità delle relative clausole contrattuali", una forma di integrazione legale con applicazione di un tasso nominale sostitutivo del TAEG non corretto⁵⁴.

In particolare ha evidenziato come i citati commi 6 e 7 siano rappresentativi della medesima regola per la quale i costi del credito devono essere necessariamente inseriti nel TAEG, affinché il consumatore possa comparare le varie offerte del mercato e orientarsi consapevolmente nella scelta del soggetto mutuante. Di conseguenza, in caso di nullità della clausola relativa al costo, nulla è dovuto dal cliente a tale titolo. Inoltre è affetta da nullità anche la clausola relativa al TAEG che non ha previsto quel costo: essa viene integrata con l'applicazione del tasso legale sostitutivo⁵⁵.

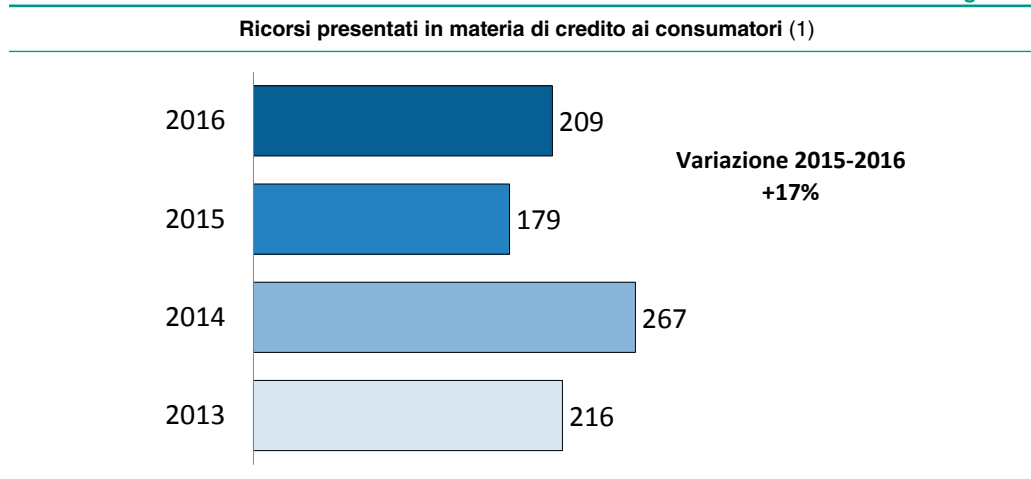
In relazione al recesso libero (ad nutum) di un intermediario da una linea di credito revolving, il Collegio ha affermato il diritto del cliente a ricevere la comunicazione dell'importo complessivo dovuto dalla data di operatività del

⁵⁴ In tal caso il TAEG equivale al tasso nominale minimo dei buoni del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'Economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto.

⁵⁵ Collegio di coordinamento, decisione [1430/2016](#).

recesso con la distinzione della quota capitale e di quella interessi; sulla parte di debito risultante alla data del recesso, l'Arbitro ha affermato che sono dovuti i soli interessi legali⁵⁶.

Figura 4.4



(1) Esclusi i finanziamenti contro cessione del quinto.

Nel 2016 le controversie relative ai finanziamenti contro cessione del quinto hanno registrato un incremento del 106 per cento.

LA CESSIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO E DELLA PENSIONE

È una forma di credito ai consumatori non destinata in modo specifico all'acquisto di determinati beni o servizi. Il finanziamento, che coinvolge a vario titolo una pluralità di soggetti (ente finanziatore, datore di lavoro, dipendente o pensionato finanziato, intermediari del credito), può avere una durata massima di 120 mesi; il debitore si obbliga al rimborso del finanziamento attraverso la cessione volontaria all'intermediario di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o pensione mensili netti.

Il consumatore può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto; in tal caso ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto.

È fatto salvo il riconoscimento di un equo indennizzo al finanziatore, entro i limiti previsti dalla legge, per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato.

L'art. 39 DPR 180/1950 vieta di contrarre un nuovo finanziamento della specie prima che siano trascorsi almeno due o quattro anni dall'inizio della cessione stipulata, rispettivamente, per un quinquennio o un decennio.

Le disposizioni di trasparenza, sezione VII-bis, qualificano i soggetti di cui gli enti finanziatori possono avvalersi per la distribuzione del prodotto

⁵⁶ Decisione 7899/2016.

(il proprio personale, i propri agenti in attività finanziaria o i mediatori creditizi, le banche, gli intermediari finanziari, Poste Italiane spa, nonché le rispettive strutture distributive).

A prescindere dalle modalità di distribuzione, gli operatori devono offrire prodotti adeguati alle esigenze della clientela, specie con riguardo alle procedure di rinnovo dei contratti in essere.

Il Collegio è intervenuto sulla questione del rimborso delle commissioni e degli oneri assicurativi non goduti in caso di estinzione anticipata di contratti di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

Ha ricordato che nella formulazione dei contratti gli intermediari sono tenuti a esporre in modo chiaro e agevolmente comprensibile quali oneri e costi siano imputabili a prestazioni concernenti la fase delle trattative e della formazione del contratto (costi *up front*, non ripetibili) e quali oneri e costi maturino nel corso dell'intero svolgimento del rapporto negoziale (costi *recurring*, rimborsabili); inoltre, in assenza di una chiara ripartizione nel contratto tra oneri *up front* e *recurring*, l'intero importo di ciascuna di queste voci deve essere preso in considerazione al fine dell'individuazione della quota parte da rimborsare.

Ciò premesso, nel confermare il precedente orientamento secondo cui sono nulle le clausole contrattuali che stabiliscano la non ripetibilità delle commissioni e dei costi *recurring* applicati in caso di estinzione anticipata, l'Arbitro ha riconosciuto il diritto delle parti a determinarne contrattualmente la distribuzione nel corso del rapporto.

In tal caso, il relativo criterio di rimborso può essere diverso dal criterio *pro rata temporis* strettamente proporzionale e può prevedere una distribuzione degli oneri *recurring* differenziata rispetto al trascorrere del tempo⁵⁷.

Il Collegio ha riconosciuto la natura vessatoria, ai sensi dell'art. 34, comma 2, D.lgs. 206/2005, della clausola in base alla quale alcune commissioni, non indicate in modo specifico, non sarebbero state restituite al consumatore in caso di estinzione anticipata di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio, in quanto collegate al momento dell'erogazione del credito e non rapportate alla durata dello stesso.

Secondo l'ABF la chiarezza e la comprensibilità della clausola – condizioni necessarie, ai sensi del citato art. 34, per evitare il giudizio di vessatorietà – comportano l'esigenza di assicurare l'indicazione non equivoca dei termini dell'accordo e dei suoi effetti giuridici ed economici.

⁵⁷ Collegio di coordinamento, decisioni [10003/2016](#), [10017/2016](#) e [10035/2016](#).

Non essendo tali condizioni soddisfatte nella fattispecie, l'Arbitro ha disposto la restituzione al ricorrente delle commissioni sulla base del criterio *pro rata temporis* proporzionale⁵⁸.

Con riferimento al pagamento della commissione dovuta all'agente, (intervenuto nel collocamento di un contratto di finanziamento contro cessione del quinto), con il quale l'intermediario aveva stipulato un contratto di agenzia, il Collegio ha chiarito che l'Arbitro può pretendere dall'intermediario la prova che le somme addebitate ai clienti, a titolo di commissione, abbiano avuto la destinazione per la quale erano state previste in contratto soltanto in presenza di un'esplicita contestazione sul punto della parte ricorrente (assente nella fattispecie)⁵⁹.

Il Collegio si è inoltre soffermato sulle conseguenze derivanti dalla violazione dell'art. 39 DPR 180/1950, che pone dei limiti alla sottoscrizione di un nuovo finanziamento contro cessione del quinto⁶⁰.

Secondo l'ABF la violazione dell'art. 39 non determina la nullità del nuovo contratto per contrarietà a norme imperative, ma integra un illecito che legittima la pretesa risarcitoria del beneficiario del finanziamento.

Il danno derivante dalla violazione dell'articolo sopra richiamato è pari alla quota di commissioni e oneri *recurring*, determinati secondo il criterio *pro rata temporis*, relativi all'intervallo di tempo tra il rinnovo anticipato e il termine legale previsto dal citato art. 39 per la stipula di un nuovo contratto⁶¹.

L'ABF ha analogamente rigettato la domanda volta a ottenere il recupero integrale delle commissioni e degli oneri pagati, in relazione alla violazione dell'art. 39 DPR 180/1950, rilevando come tale richiesta fosse basata sul presupposto infondato che il finanziamento dovesse considerarsi nullo con conseguente diritto alla completa restituzione delle commissioni corrisposte⁶².

Con riferimento a un contratto di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio stipulato da un dipendente pubblico, il Collegio ha specificato che l'intervenuta interruzione del rapporto di lavoro (con il pagamento del debito residuo mediante incasso del trattamento di fine rapporto da parte dell'intermediario) non

⁵⁸ Decisione [6595/2016](#).

⁵⁹ Collegio di coordinamento, decisione [10929/2016](#).

⁶⁰ L'art. 39, DPR 180/1950 prevede che "È vietato di contrarre una nuova cessione prima che siano trascorsi almeno due anni dall'inizio della cessione stipulata per un quinquennio o almeno quattro anni dall'inizio della cessione stipulata per un decennio, salvo che sia stata consentita l'estinzione anticipata della precedente cessione, nel qual caso può esserne contratta una nuova purché sia trascorso almeno un anno dall'anticipata estinzione. Qualora la precedente cessione non sia estinta, può esserne stipulata una nuova dopo la scadenza dei termini previsti nel precedente comma con lo stesso o con altro istituto [...]. Anche prima che siano trascorsi due anni dall'inizio di una cessione quinquennale, può essere contratta la cessione decennale, quando questa si faccia per la prima volta, fermo restando l'obbligo di estinguere la precedente cessione."

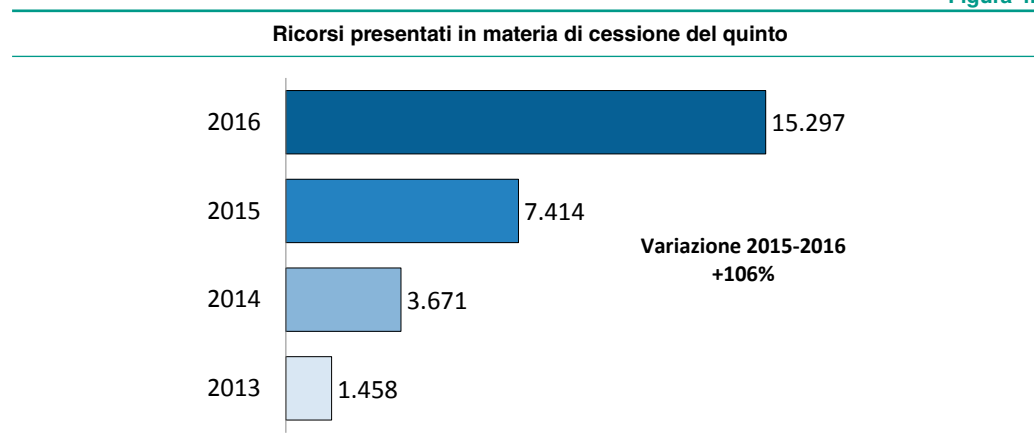
⁶¹ Collegio di coordinamento, decisione [5762/2016](#).

⁶² Decisione [9129/2016](#).

può pregiudicare il diritto del ricorrente a ottenere la riduzione del costo totale del credito prevista dall'art. 125-sexies TUB in ogni ipotesi di rimborso anticipato, totale o parziale, dell'importo dovuto al finanziatore. Infatti, ferma l'applicabilità dell'art. 125-sexies TUB anche al pubblico dipendente, allo stesso non può essere concesso un trattamento peggiore nei rapporti bancari rispetto al dipendente privato, anche in caso di intervenuta interruzione del rapporto di lavoro⁶³.

Con orientamento analogo l'ABF si è pronunciato sul diritto del cliente alla riduzione del costo totale del credito ai sensi dell'art. 125-sexies TUB in relazione a un contratto di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio estinto dalla compagnia assicurativa a causa della cessazione del rapporto di impiego per licenziamento. Al riguardo, poiché l'impresa assicurativa per effetto del pagamento effettuato si sostituisce nei diritti di credito spettanti alla banca, l'Arbitro ha chiarito che, al fine di evitare un arricchimento ingiustificato del ricorrente, il diritto a ottenere il rimborso degli interessi e dei costi non maturati sorge solo a seguito della restituzione alla società di assicurazione della somma da questa versata⁶⁴.

Figura 4.5



Le condizioni applicate

Diverse sono le tematiche relative alle condizioni applicate alla clientela sottoposte all'attenzione dell'ABF: tra queste particolare rilevanza assume l'anatocismo bancario.

L'ANATOCISMO BANCARIO

Con l'espressione anatocismo si fa riferimento al calcolo degli interessi non solo sul capitale, ma anche sugli interessi già scaduti: gli interessi scaduti (interessi semplici) vengono sommati al capitale e producono a loro volta interessi (interessi composti), determinando una maggiore crescita del debito.

⁶³ Decisione 593/2016.

⁶⁴ Decisione 6623/2016.

L'attuale versione dell'art. 120, comma 2, TUB – a seguito delle modifiche introdotte con il DL 18/2016, convertito con modificazioni dalla L. 49/2016 – prevede che gli interessi non possono produrre ulteriori interessi e che quelli passivi devono essere calcolati con la medesima periodicità degli interessi attivi (dovuti dalla banca al cliente a fronte delle somme di denaro depositate). Prevede inoltre che il periodo per il conteggio degli interessi non può essere inferiore a un anno: il termine per il calcolo è fissato a una data certa (il 31 dicembre di ogni anno).

La normativa stabilisce regole specifiche per le aperture di credito in conto corrente e per gli sconfinamenti: in quest'ambito è previsto che il cliente possa pagare gli interessi passivi con l'addebito in conto, previa autorizzazione (data espressamente dal cliente e da questi sempre revocabile).

La disciplina attuativa è stata adottata con decreto 343/2016 del Ministro dell'Economia e delle finanze in qualità di Presidente del CICR.

L'Arbitro ha confermato l'impostazione accolta dal Collegio di coordinamento nella decisione 7854/2015 sull'interpretazione dell'art. 120 TUB (nel testo modificato dalla L. 147/2013, antecedente all'ulteriore modifica operata con L. 49/2016). In tale prospettiva ha riconosciuto non dovuti gli interessi anatocistici addebitati sul conto del ricorrente tra il 2014 e il 2016 – in ragione dell'illiceità sopravvenuta della relativa clausola contrattuale – considerata la natura immediatamente precettiva della modifica dell'art. 120 TUB introdotta con la legge del 2013, decorrente dal 1° gennaio 2014.

Nell'occasione il Collegio si è pronunciato incidentalmente sul nuovo testo dell'art. 120 TUB (come modificato nel 2016) evidenziando che la disciplina attuale concede spazio alla produzione di interessi anatocistici, limitatamente alle aperture di credito e agli sconfinamenti non autorizzati su conto corrente, nel caso in cui ricorrano due condizioni: (a) che la capitalizzazione avvenga a cadenza annuale; (b) che l'addebito degli interessi passivi sul conto corrente sia espressamente autorizzato dal cliente⁶⁵.

Coerentemente, in una vicenda relativa a una linea di credito rotativa (credito revolving) utilizzabile con carta di credito, l'Arbitro ha confermato che la previgente deliberazione del CICR del 9 febbraio 2000 (che attuava l'art. 120, comma 2, TUB nel testo in vigore prima della modifica decorrente dal 1° gennaio 2014) autorizzava, in deroga a quanto previsto dall'art. 1283 c.c., la capitalizzazione degli interessi esclusivamente con riguardo ai conti correnti bancari, a condizione che fosse assicurata la medesima periodicità nel conteggio degli interessi attivi e passivi. Pertanto, in presenza di contratti che non rientrano in tale ambito (come nella fattispecie esaminata), non può operare alcuna deroga all'art. 1283 c.c. e non è dunque possibile riportare a capitale gli interessi già maturati, almeno finché non sopravvenga, come previsto dall'art. 1283 c.c., una domanda giudiziale o una convenzione tra le parti posteriore alla scadenza degli interessi. Nel caso in esame il Collegio ha rilevato una capitalizzazione infrannuale dell'interesse, che realizza un effetto anatocistico

⁶⁵ Decisioni 10076/2016 e 10574/2016.

vietato, e ha dunque condannato l'intermediario a restituire le somme erroneamente addebitate al ricorrente⁶⁶.

Anche il tema delle commissioni di affidamento e di sconfinamento applicate ai rapporti contrattuali ha generato varie controversie innanzi all'Arbitro.

LE COMMISSIONI DI AFFIDAMENTO

L'art. 117-bis, comma 1, TUB stabilisce che nei contratti di apertura di credito può essere prevista a carico del cliente – quale unico onere ulteriore rispetto agli interessi maturati sulle somme utilizzate – una commissione onnicomprensiva, calcolata in misura proporzionale alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata dell'affidamento (entro il limite massimo dello 0,5 per cento per trimestre dell'importo dell'affidamento).

Il decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze 644/2012 (contenente la disciplina attuativa dell'art. 117-bis TUB) specifica che la commissione si applica sull'intero importo messo a disposizione del cliente sulla base del contratto; tale soluzione risponde all'esigenza di consentire al cliente di conoscere in via preventiva l'ammontare degli oneri dovuti. Il decreto stabilisce che nella commissione rientra ogni corrispettivo per le attività a esclusivo servizio dell'affidamento (ad es. i costi connessi con l'istruttoria e le spese relative al conteggio degli interessi dovuti); non vi rientrano invece le imposte, le spese per l'iscrizione di ipoteche e quelle notarili, gli oneri conseguenti a inadempimento del cliente e le spese a fronte di servizi di pagamento per l'utilizzo dell'affidamento.

Prima dell'entrata in vigore dell'art. 117-bis TUB sulla materia era intervenuto l'art. 2-bis, commi 1 e 3, DL 185/2008, convertito dalla L. 2/2009, in tema di commissioni di massimo scoperto (CMS), che aveva sancito la nullità delle clausole contenenti la previsione delle CMS: (a) in presenza di un saldo del cliente a debito per un periodo continuativo inferiore a 30 giorni; (b) a fronte di utilizzi in assenza di fido.

L'art. 2-bis disponeva inoltre la nullità delle clausole che prevedono una remunerazione per la messa a disposizione di fondi indipendentemente dall'effettivo prelevamento delle somme da parte del cliente oppure dall'effettiva durata dell'utilizzo, salva l'ipotesi di corrispettivo predeterminato con patto scritto, in misura onnicomprensiva e proporzionale all'importo e alla durata dell'affidamento richiesto dal cliente (entro il limite massimo dello 0,5 per cento per trimestre dell'importo dell'affidamento).

In relazione a un contratto di conto corrente con apertura di credito, l'Arbitro ha riconosciuto l'illegittimità del comportamento della banca con riferimento all'applicazione della commissione di massimo scoperto (CMS) e della “commissione scoperto di conto”.

⁶⁶ Decisione 2059/2016.

In particolare queste commissioni (pattuite a maggio del 2009) risultavano incompatibili con il regime commissionale introdotto dall'art. 2-bis DL 185/2008. Il contratto in questione infatti, stipulato sotto la vigenza di tale normativa, avrebbe dovuto essere conforme a quest'ultima sin da subito⁶⁷.

LE COMMISSIONI DI SCONFINAMENTO: LA COMMISSIONE DI ISTRUTTORIA VELOCE

L'art. 117-bis, comma 2, TUB e le relative disposizioni attuative (DM 644/2012) stabiliscono che, a fronte di sconfinamenti, i contratti di conto corrente, apertura di credito e carta di credito possono prevedere a carico del cliente una commissione di istruttoria veloce (CIV), quale unico onere ulteriore rispetto all'applicazione del tasso di interesse sull'ammontare e per la durata dello sconfinamento concesso. Tale disciplina si applica agli sconfinamenti sia in assenza di affidamento, sia oltre il limite dello stesso. Anche per le commissioni di sconfinamento, come per quelle di affidamento, è prevista la nullità delle clausole contrattuali che prevedono l'applicazione di commissioni non conformi alla disciplina legislativa.

Ai sensi del DM 644/2012 per ciascun contratto la commissione di istruttoria veloce è determinata in misura fissa ed è espressa in valore assoluto; tale soluzione consente ai clienti di conoscere con chiarezza in via preventiva l'esatto ammontare degli oneri applicabili in caso di sconfinamento e di confrontare agevolmente le offerte dei diversi operatori. Gli intermediari rendono noti alla clientela i casi in cui è applicata la CIV.

Il decreto ministeriale specifica inoltre che la CIV non deve eccedere i costi mediamente sostenuti dall'intermediario per eseguire l'istruttoria veloce e a questa direttamente connessi. Nei rapporti con i consumatori la CIV non è dovuta, nei limiti di una sola volta a trimestre, quando lo sconfinamento, anche se determinato da più addebiti, abbia valore inferiore o pari a 500 euro e perduri per un massimo di sette giorni consecutivi.

L'ABF ha affermato che gli addebiti a titolo di commissione di istruttoria veloce (CIV) sono da ritenersi legittimi in presenza di determinati presupposti: (a) la commissione è dovuta solo se l'intermediario ha effettivamente svolto un'attività istruttoria sul merito creditizio del richiedente, al fine di consentirgli lo sconfinamento; (b) il costo dell'istruttoria deve essere commisurato a quello medio sostenuto dall'intermediario per lo svolgimento dell'attività; (c) in caso di contestazione la banca ha l'onere di dimostrare di aver compiuto l'istruttoria veloce per ogni singola applicazione della commissione. Un indice presuntivo dell'assenza di un'attività istruttoria è dato dalla molteplicità di addebiti a breve distanza l'uno dall'altro (ad es. con cadenza giornaliera o settimanale); (d) non è legittima l'applicazione della commissione in occasione di sconfinamenti determinati da pagamenti effettuati a favore dell'intermediario. Nel caso esaminato

⁶⁷ Decisione 6731/2016.

il Collegio ha disposto il riaccredito delle somme addebitate a titolo di CIV, poiché l'intermediario non aveva provato l'effettivo svolgimento di un'attività istruttoria⁶⁸.

In un altro caso, in relazione a un contratto di apertura di credito, il ricorrente lamentava l'illegittimo addebito della CIV. Questo addebito aveva generato una carenza di provvista, che a sua volta aveva comportato il pagamento tardivo di alcuni assegni emessi dallo stesso ricorrente, con conseguenti ulteriori addebiti a suo carico a titolo di penali, interessi e spese. In tale occasione il Collegio ha accertato l'illegittimità della commissione in base a diverse argomentazioni.

Con riferimento a un primo periodo di vigenza del contratto, l'Arbitro ha affrontato la questione se la commissione fosse stata validamente introdotta attraverso la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. Nel caso di specie, posto che il ricorrente aveva negato di avere ricevuto la relativa comunicazione e l'intermediario non aveva fornito alcuna prova in senso contrario, l'Arbitro ha accertato l'illegittimità della clausola relativa alla CIV e ha conseguentemente disposto la restituzione delle commissioni addebitate al cliente.

In relazione a un secondo periodo la legittimità dell'esercizio dello *ius variandi* non era più rilevante, in quanto le parti avevano sottoscritto un documento di modifica bilaterale delle condizioni contrattuali, contenente tra l'altro la previsione della CIV. A decorrere dalla data di stipula di tale accordo la modifica contrattuale è stata quindi considerata valida ed efficace.

Si è invece reso necessario accertare la sussistenza dei presupposti di legittimità degli addebiti a titolo di CIV. In proposito il Collegio ha rilevato che: (a) gli addebiti erano molto frequenti; (b) l'intermediario non aveva fornito prova di aver svolto un'effettiva analisi istruttoria; (c) la commissione era stata applicata anche in occasione di sconfinamenti determinati dall'addebito di competenze pagate a favore dell'intermediario medesimo. Pertanto ha ritenuto che la CIV fosse stata applicata in maniera illegittima anche nel corso di tale secondo periodo, disponendo la conseguente restituzione.

Nella medesima decisione l'ABF ha anche accertato che l'illegittima applicazione della CIV aveva determinato l'emissione di assegni in assenza di provvista e il conseguente addebito al ricorrente di ulteriori oneri a titolo di penali, interessi e spese connessi con il pagamento tardivo dei titoli, ordinandone pertanto la restituzione.

L'Arbitro ha infine accertato l'illegittimità del recesso dell'intermediario dall'apertura di credito, in quanto originato da una situazione debitoria del tutto ingiustificata, generata dall'illegittimo addebito di consistenti importi a carico del cliente⁶⁹.

Anche le modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali unilateralmente introdotte dall'intermediario sono state oggetto di attenzione da parte dell'ABF.

⁶⁸ Decisioni 10403/2016 e 10424/2016.

⁶⁹ Decisione 8802/2016.

LO IUS VARIANDI

Al fine di tutelare la clientela l'art. 118 TUB fissa condizioni e limiti precisi per l'esercizio della facoltà di modifica unilaterale delle condizioni del contratto (*ius variandi*).

Le norme vigenti prevedono che le banche e gli intermediari finanziari debbano inviare alla propria clientela una comunicazione preventiva che illustri il contenuto della modifica unilaterale proposta, le motivazioni che ne sono alla base e la data di entrata in vigore.

Entro tale data il cliente ha la possibilità di recedere dal contratto senza spese; in questo caso la liquidazione del rapporto deve essere effettuata applicando le condizioni precedenti. Se il cliente non recede dal contratto le variazioni si intendono approvate e producono effetti dalla data indicata nella proposta di modifica unilaterale.

L'esercizio della facoltà di modifica risulta preclusa in alcuni casi: in particolare, nei contratti con una durata determinata (ad es. i mutui) non è consentita la variazione dei tassi di interesse quando il cliente è un consumatore o una microimpresa.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nell'art. 118 TUB determina l'inefficacia delle variazioni contrattuali, se sfavorevoli per il cliente. Con una comunicazione del 28 marzo 2017 la Banca d'Italia ha ribadito agli intermediari l'esigenza di adottare condotte trasparenti e corrette nell'esercizio della facoltà di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che consentano al cliente di conoscere i presupposti della variazione e di scegliere in modo consapevole, valutando le possibili alternative (proseguire il rapporto sulla base delle nuove condizioni contrattuali, oppure recedere dal contratto).

In proposito l'ABF ha ricordato che l'art. 118 TUB regola le modalità con cui la banca può modificare unilateralmente le condizioni contrattuali richiedendo la sussistenza dei seguenti requisiti: (a) l'effettiva ricezione della comunicazione da parte del cliente, che deve essere provata dall'intermediario; (b) il rispetto del termine bimestrale di preavviso, al fine di consentire al cliente il gratuito recesso; (c) la visibilità nella comunicazione della dicitura proposta di modifica unilaterale del contratto; (d) la forma scritta della comunicazione o comunque la sua redazione su supporto durevole preventivamente accettato dal cliente; (e) la presenza di un giustificato motivo a sostegno della modifica⁷⁰.

Il Collegio di coordinamento è intervenuto sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (nel caso specifico, il tasso creditorio riconosciuto in favore del cliente) nell'ambito di un contratto di deposito a risparmio e in particolare sull'adeguata indicazione del giustificato motivo nella comunicazione inviata al cliente.

⁷⁰ Decisione 8802/2016.

Il Collegio ha ribadito che la comunicazione della modifica unilaterale deve avere un contenuto tale da consentire al cliente di valutare l'adeguatezza della variazione rispetto alla giustificazione fornita dall'intermediario. La comunicazione può limitarsi a un'indicazione sintetica delle ragioni determinanti le modifiche prospettate, purché idonea a consentire al cliente una verifica in termini di congruità. In tale prospettiva il Collegio ha ritenuto non adeguata l'indicazione generica fornita dall'intermediario relativamente al calo dei tassi di interesse di riferimento⁷¹.

Sempre in tema di modifica unilaterale del tasso di interesse riconosciuto al titolare di un libretto di deposito a risparmio, l'Arbitro ha ricordato che la legittimità dell'esercizio dello *ius variandi* è anche subordinata: (a) all'invio da parte della banca di una comunicazione recettizia al cliente, contenente la descrizione dettagliata della variazione; (b) a partire dal 2 gennaio 2011 all'esistenza di una clausola contrattuale, approvata in modo specifico dal cliente, che attribuisca tale facoltà all'intermediario.

Nel caso all'attenzione dell'ABF, agli atti del procedimento non risultava acquisito il contratto di deposito a risparmio e pertanto non era possibile verificare l'esistenza di un'apposita clausola che legittimasse, per il periodo successivo al 2 gennaio 2011, l'esercizio dello *ius variandi*. Il Collegio ha osservato che in ogni caso l'intermediario non aveva provato né l'invio né la ricezione della comunicazione prevista e ha quindi ritenuto priva di effetti la variazione del tasso, disponendo conseguentemente il pagamento degli interessi al tasso originario⁷².

La discesa dei tassi di interesse ha generato uno specifico filone di contenzioso relativo alla misura degli interessi corrispettivi dovuti in caso di finanziamenti a tasso variabile. Al riguardo l'ABF si è più volte pronunciato in relazione all'inserimento nei contratti della clausola *floor*, affermandone la validità a fronte di domande volte all'accertamento della sua nullità o invalidità.

LA CLAUSOLA FLOOR

Nei contratti di finanziamento a tasso variabile, l'interesse dovuto dal cliente è calcolato sulla base della somma tra un parametro di riferimento (solitamente i tassi del mercato interbancario quali Euribor ed Eonia) e una maggiorazione predeterminata con un valore percentuale fisso (spread).

In tempi recenti i principali tassi del mercato interbancario utilizzati come parametro di indicizzazione hanno assunto valori di segno negativo. Al fine di mitigare le conseguenze economiche derivanti da tale flessione, gli intermediari utilizzano le cosiddette clausole *floor* (clausole di tasso minimo) che impediscono all'interesse dovuto dal cliente di scendere sotto una soglia prefissata.

Lo scorso anno la Banca d'Italia ha invitato gli intermediari a uno scrupoloso rispetto della normativa di trasparenza e correttezza, nonché a una rigorosa applicazione delle condizioni pattuite con la clientela; l'Istituto ha inoltre chiesto

⁷¹ Collegio di coordinamento, decisioni 1889/2016, 1891/2016, 1892/2016, 1893/2016 e 1896/2016.

⁷² Decisione 7695/2016.

di astenersi dall'applicazione in via di fatto di clausole *floor* non pubblicizzate e non inserite nella relativa documentazione contrattuale e di trasparenza, e di provvedere, ove del caso, alle conseguenti restituzioni ai clienti.

In particolare il Collegio ha negato la natura vessatoria di questa clausola osservando che, ai sensi del Codice del consumo⁷³, nei contratti conclusi tra professionisti e consumatori sono vessatorie le clausole che determinano un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto: tale squilibrio non può derivare solamente dalla previsione di una clausola *floor* non accompagnata da una clausola *cap*, ossia dall'indicazione di un valore massimo del tasso di interesse dovuto dal cliente; al contrario la clausola *floor* potrebbe essere ritenuta vessatoria se fosse formulata in modo oscuro e poco comprensibile, circostanza che però non si è verificata nel caso esaminato dall'ABF⁷⁴.

L'Arbitro si è pronunciato in senso analogo sull'istanza di un titolare di mutuo ipotecario il quale, contestando la legittimità della clausola *floor*, richiedeva l'adeguamento del tasso, il ricalcolo del piano di ammortamento e la restituzione degli importi corrisposti in eccesso. Dopo aver chiarito che la clausola *floor* non rientra nell'elenco di cui all'art. 1341 c.c. (elenco tassativo di clausole vessatorie soggette ad approvazione per iscritto) e che tale articolo non è suscettibile di alcuna estensione analogica, l'ABF ha rigettato il ricorso nel presupposto che, ai sensi dell'art. 34, comma 2, del Codice del consumo, la valutazione del carattere vessatorio della clausola non attiene all'adeguatezza del corrispettivo dei beni e dei servizi, purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile⁷⁵.

Varie pronunce si sono anche occupate di contestazioni in materia di usura.

LA DISCIPLINA IN MATERIA DI USURA

La legge sull'usura (L. 108/1996) ha introdotto un limite ai tassi di interesse sulle operazioni di finanziamento oltre il quale gli stessi sono considerati usurari (tasso soglia).

I tassi soglia sono determinati per legge sulla base dei tassi medi di mercato rilevati trimestralmente dalla Banca d'Italia per conto del Ministero dell'Economia e delle finanze (MEF); le tabelle dei tassi effettivi globali medi (TEGM) segnalati dagli intermediari sono pubblicate in Gazzetta ufficiale, sui siti della Banca d'Italia e del MEF.

Dal 14 maggio 2011 il limite oltre il quale gli interessi sono ritenuti usurari è calcolato aumentando il TEGM di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. In ogni caso la differenza tra il tasso soglia e il tasso medio non può comunque essere superiore a otto punti percentuali (cfr. il [comunicato](#) del Dipartimento del Tesoro del 18 maggio 2011).

⁷³ D.lgs. 206/2005, artt. 33 e seguenti.

⁷⁴ Decisione [8867/2016](#).

⁷⁵ Decisione [10381/2016](#).

La Banca d'Italia:

- a) emana le [istruzioni per la rilevazione dei TEGM](#), che tengono conto delle caratteristiche tecniche delle diverse operazioni di finanziamento;
- b) effettua la rilevazione trimestrale distinguendo due tipologie di crediti:
 - per i finanziamenti a utilizzo flessibile sono considerati i tassi effettivi globali (TEG) praticati nel trimestre per tutti i conti in essere, anche se si tratta di contratti stipulati in precedenza. I TEG applicati per tali operazioni sono sensibili alle variazioni di mercato, fermo restando quanto disposto dalla legge in materia di modifiche contrattuali unilaterali. La Banca d'Italia ha dato indicazione agli intermediari di condurre una verifica trimestrale sul rispetto delle soglie vigenti in ciascun periodo per tutti i finanziamenti di tale tipo in corso;
 - per i finanziamenti con piano di ammortamento predefinito viene rilevato il TEG relativo ai nuovi contratti stipulati nel trimestre. Per questa tipologia di crediti la verifica sul rispetto delle soglie è compiuta solo al momento della stipula del contratto, in cui la misura degli interessi è stabilita;
- c) verifica, nell'ambito dei controlli di vigilanza, che le banche e gli intermediari finanziari si attengano ai criteri di calcolo previsti dalle istruzioni e rispettino il limite delle soglie di usura.

I TEGM rilevati dalla Banca d'Italia includono, oltre al tasso nominale, tutti gli oneri connessi con l'erogazione del credito, esclusi quelli per imposte e tasse. Sono incluse in particolare le spese per assicurazioni o garanzie volte ad assicurare il rimborso totale o parziale del credito, nonché a tutelare altrimenti i diritti del creditore (ad es. polizze per furto e incendio sui beni concessi in leasing o in ipoteca) se la conclusione del relativo contratto è contestuale alla concessione del finanziamento, oppure se è obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte.

Gli interessi di mora sono esclusi dal calcolo del TEGM, in quanto non dovuti dal momento dell'erogazione del credito, ma solo a seguito di un eventuale inadempimento da parte del cliente.

L'Arbitro, muovendo dalle istruzioni per la rilevazione dei tassi effettivi globali medi emanate dalla Banca d'Italia, ha chiarito le modalità di accertamento dei tassi usurari nell'ambito dei finanziamenti a utilizzo flessibile, come l'apertura di credito. In particolare ha precisato che per tale tipologia di finanziamenti l'incidenza degli oneri va valutata in relazione all'andamento del rapporto e agli effettivi utilizzi da parte del titolare della linea di credito⁷⁶.

Nella medesima decisione l'ABF ha inoltre precisato che nel calcolo del tasso effettivo globale (TEG) concretamente applicato non si deve tenere conto dei costi

⁷⁶ Decisione [4664/2016](#).

derivanti da clausole nulle o applicati indebitamente dall'intermediario quali, ad esempio, gli interessi addebitati in eccesso rispetto alle condizioni economiche pattuite. In quest'ultimo caso gli interessi indebitamente pagati non vanno computati nel calcolo del TEG ma ne potrà comunque essere richiesta la ripetizione. È stato evidenziato peraltro come la riconduzione del rapporto alle condizioni effettivamente concordate e la conseguente restituzione degli interessi non dovuti costituisca per il cliente una soluzione più vantaggiosa rispetto all'accertamento dell'usura sopravvenuta, che consentirebbe solo la ripetizione degli interessi eccedenti il tasso soglia.

Con riferimento a un contratto di finanziamento rimborsabile mediante cessione di quote dello stipendio, l'ABF, richiamando la decisione del Collegio di coordinamento 77/2014 e l'attenzione sul ruolo centrale della buona fede, ha accertato il superamento del tasso soglia nel corso del rapporto ritenendo che si fosse così verificato un caso di usura sopravvenuta, le cui conseguenze non possono essere la gratuità del finanziamento, ma la riduzione del tasso contrattuale eccedente entro il tasso soglia. Ha pertanto ritenuto equo che, in tutti i trimestri in cui si era verificato il superamento di quest'ultimo tasso, il saggio complessivo concretamente applicato al rapporto fosse ricondotto alla soglia⁷⁷.

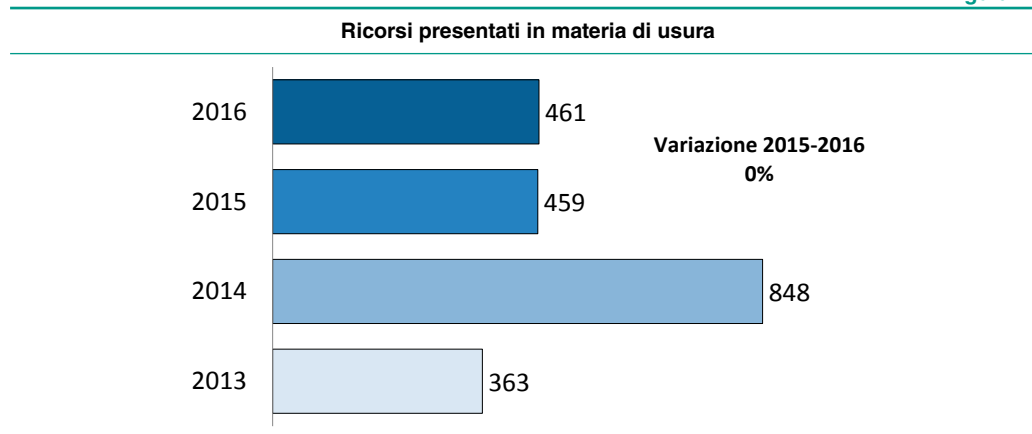
Sempre in tema di usura sopravvenuta, con riferimento a un contratto di finanziamento con delegazione di pagamento, il Collegio ha censurato la condotta dell'intermediario che non aveva portato i tassi concordati al di sotto della soglia prevista dalla normativa sull'usura. Nell'accogliere la richiesta del ricorrente, con conseguente obbligo di ricalcolo degli interessi in misura conforme al limite legale, il Collegio ha chiarito che il ricorso al principio di buona fede risulta il rimedio più congruo per trasferire all'interno di un rapporto di durata pluriennale i vantaggi economici derivanti da una discesa dei tassi di mercato, senza alterare in modo eccessivo l'equilibrio contrattuale⁷⁸.

In un altro caso il ricorrente metteva in rilievo che, includendo nel costo del credito la fidejussione richiesta a un confidi e necessaria per la concessione di un mutuo, sarebbe stato superato il tasso soglia previsto dalla normativa antiusura. L'ABF ha ricordato che nelle risposte ai quesiti in materia di usura del novembre 2010 la Banca d'Italia, con riguardo agli oneri sostenuti dal cliente in caso di finanziamento assistito da una garanzia rilasciata da un confidi, ha chiarito che sono esclusi dal calcolo, tra l'altro, i costi sopportati per l'acquisto di azioni o di quote sociali connesse con la partecipazione al confidi. Il Collegio, accertato che una parte dell'importo corrisposto per la garanzia in realtà era stato versato per l'acquisto delle quote sociali, ha decurtato tale parte dal calcolo del costo complessivo del mutuo: in questo modo il tasso del finanziamento risultava inferiore rispetto al tasso soglia e ha quindi rigettato la domanda⁷⁹.

⁷⁷ Decisione 8672/2016.

⁷⁸ Decisione 9398/2016.

⁷⁹ Decisione 11293/2016.



I servizi di pagamento

Seppure in leggero calo, risulta ancora rilevante il contenzioso in materia di servizi di pagamento.

LA DISCIPLINA IN MATERIA DI SERVIZI DI PAGAMENTO

La direttiva CE/64/2007 sui servizi di pagamento (Payment Services Directive, PSD) mira ad accrescere la trasparenza e la concorrenza nel mercato di riferimento, anche attraverso il rafforzamento della tutela della clientela. I requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro sono stabiliti dal regolamento UE/260/2012. Tale direttiva è stata recepita nel nostro ordinamento con il D.lgs. 11/2010 che individua gli obblighi e le responsabilità degli utilizzatori (clienti) e dei prestatori (intermediari) dei servizi di pagamento.

In particolare il decreto legislativo esclude la responsabilità dell'intermediario solo nel caso di dolo o colpa grave dell'utilizzatore dello strumento di pagamento. Grava sul prestatore dei servizi di pagamento l'onere di provare la sussistenza del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore. Quest'ultimo può subire una perdita non superiore a 150 euro, nel caso di operazioni non autorizzate effettuate prima della comunicazione all'intermediario relativa al furto o all'uso indebito, salva l'ipotesi in cui abbia agito con dolo o colpa grave, ossia non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento; in questi casi l'utilizzatore sopporta per intero il danno.

Il quadro regolamentare è destinato tuttavia a cambiare. Il 13 gennaio 2016 è entrata infatti in vigore la direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Directive on Payment Services, PSD2) che aggiorna e modifica la normativa precedente; gli Stati membri hanno due anni per recepirla negli ordinamenti nazionali. Con la L. 170/2016 il Governo è stato delegato ad adottare, entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della legge stessa, un decreto legislativo recante l'attuazione della direttiva PSD2.

In caso di disconoscimento di operazioni di prelievo da parte del cliente, eseguite a seguito del furto della carta bancomat, l'art. 10 del D.lgs. 11/2010 prevede l'inversione dell'onere probatorio, facendo ricadere sull'intermediario l'obbligo di provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata. Solo a seguito del soddisfacimento di tale onere probatorio è possibile valutare la sussistenza della colpa grave in capo al cliente, quale ad esempio la mancata corretta custodia della carta e del relativo numero di identificazione personale (PIN). Il Collegio ha pertanto accolto il ricorso, senza applicazione di alcuna franchigia, non avendo l'intermediario prodotto alcun documento (*log* delle operazioni) attestante l'effettuazione dell'operazione di prelievo attraverso l'ordinario utilizzo della carta e il contestuale inserimento del PIN⁸⁰.

In un caso di clonazione di una carta prepagata, utilizzata da terzi in un paese extracomunitario in un periodo in cui il ricorrente aveva provato di trovarsi in Italia, l'ABF ha condannato l'intermediario a restituire quanto sottratto, per non avere predisposto sistemi automatici di blocco della carta a seguito di operazioni anomale per frequenza e tipologia, non in linea con l'operatività solita del proprio cliente: nel caso di specie, l'uso indebito della carta appariva palese dal numero e dall'importo delle operazioni effettuate⁸¹.

Nel rigettare un ricorso in cui si lamentava la clonazione di una carta bancomat, il Collegio ha invece chiarito che prelievi eseguiti con l'uso contestuale di microchip e PIN, a distanza di tempo l'uno dall'altro (nel caso in esame circa un mese e mezzo) e senza esaurire il limite di utilizzo della carta (nella vicenda esaminata le operazioni riguardavano somme assai modeste) costituiscono indizi gravi, precisi e concordanti sufficienti a provare in via presuntiva la mancata diligente custodia della carta e, conseguentemente, la colpa grave del ricorrente⁸².

In un altro caso l'Arbitro, accogliendo parzialmente il ricorso, ha riconosciuto la responsabilità concorrente tra cliente e intermediario. Per un verso, sebbene il ricorrente lamentasse la clonazione, la dinamica delle operazioni fraudolente non ne presentava gli elementi tipici, tanto da far presumere che lo strumento di pagamento non fosse stato custodito con la dovuta diligenza, consentendone l'occasionale sottrazione e l'utilizzo con il relativo PIN; per l'altro verso, all'intermediario è stato contestato di non avere attivato in maniera generalizzata il servizio di SMS *alert* che avrebbe consentito al ricorrente di avvedersi tempestivamente dei prelievi fraudolenti e di bloccare la carta bancomat, limitando il danno patito⁸³.

L'ABF si è anche occupato di una controversia in cui erano stati effettuati, nell'arco di una decina di giorni, dieci prelievi fraudolenti con una carta di credito rubata, bloccata circa una settimana dopo l'ultima operazione disconosciuta. Il Collegio ha respinto il ricorso con cui era stata chiesta la restituzione della somma

⁸⁰ Decisioni [682/2016](#) e [6339/2016](#).

⁸¹ Decisione [8569/2016](#).

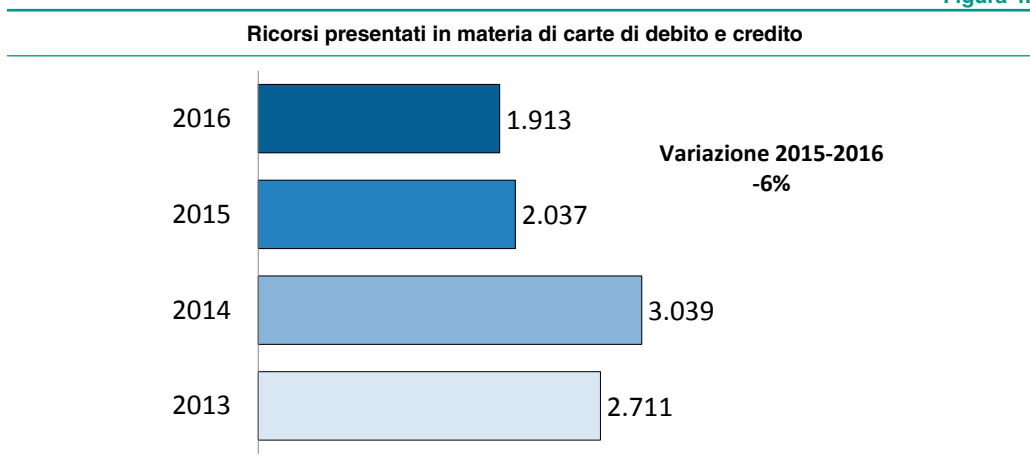
⁸² Decisione [2812/2016](#).

⁸³ Decisione [9761/2016](#).

sottratta, dopo avere ravvisato elementi presuntivi gravi, precisi e concordanti, ai sensi dell'art. 2729 c.c., del comportamento gravemente colposo del ricorrente (amministratore unico della società cui era stata rilasciata la carta sottratta): da un lato le operazioni non autorizzate erano avvenute senza anomalie di sorta nella digitazione del PIN (fatto da cui discende la presunzione logica che tale codice fosse custodito insieme alla carta stessa dotata di microchip), dall'altro il ritardo con cui il ricorrente si era accorto del furto dello strumento di pagamento lasciava supporre che lo stesso fosse custodito in modo negligente⁸⁴.

Anche con riferimento alle frodi informatiche, qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di avere autorizzato un'operazione, spetta all'intermediario provare che l'operazione contestata sia stata autenticata, correttamente registrata, contabilizzata e che non si siano verificati malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o altri inconvenienti; il Collegio ha quindi accolto un ricorso avente ad oggetto somme prelevate in modo fraudolento da un conto corrente, avendo l'intermediario sostanzialmente incentrato la propria difesa unicamente sulla condotta gravemente colpevole della ricorrente (la quale, nel caso di specie, aveva fornito involontariamente le proprie credenziali di accesso a malintenzionati)⁸⁵. Parimenti, un ricorso riguardante tre operazioni fraudolente effettuate mediante carta bancomat è stato accolto in quanto l'intermediario non ha fornito alcuna prova in merito alla corretta e regolare autenticazione delle operazioni contestate⁸⁶.

Figura 4.7



L'Arbitro si è soffermato infine sulla differenza tra le fattispecie classiche di phishing e il fenomeno del *man in the browser*⁸⁷. Nelle prime l'aggiramento dei presidi di sicurezza e l'inganno del cliente ha luogo attraverso metodi ormai noti (email civetta, false comunicazioni di scadenza o invito all'aggiornamento di database) che il cliente

⁸⁴ Decisione 3686/2016.

⁸⁵ Decisione 1650/2016.

⁸⁶ Decisione 5207/2016.

⁸⁷ Si tratta di un programma malevolo che, interponendosi tra il singolo utente e il sistema centrale dell'intermediario, sottopone al cliente una pagina internet esattamente identica a quella normalmente presente sul sito dell'intermediario, invitandolo così a digitare le proprie credenziali.

è in grado di riconoscere con un minimo di diligenza, anche grazie alle accresciute campagne di informazione dei media e degli stessi intermediari. Viceversa nel caso del *man in the browser* il meccanismo utilizzato è in grado di sorprendere la buona fede anche di un soggetto normalmente attento, in quanto assai più subdolo. Nel caso di specie il Collegio ha respinto un ricorso in tema di phishing classico, ravvisando la colpa grave del ricorrente il quale aveva comunicato ad altri, in risposta a un'email civetta, tutte le proprie credenziali per effettuare le operazioni oggetto di ricorso⁸⁸.

L'Arbitro si è occupato anche di rapporti tra intermediari ed esercenti convenzionati.

In un caso il ricorrente ha lamentato che la banca convenuta – con la quale intratteneva un servizio di pagamento per il regolamento di transazioni mediante terminali POS – avesse illegittimamente stornato, avvalendosi della procedura di *chargeback*, l'importo di un'operazione per disconoscimento da parte della titolare della carta di credito utilizzata. Il Collegio ha censurato il comportamento dell'intermediario, in quanto la richiesta di esibizione della documentazione di vendita dell'operazione disconosciuta (utile all'esercente per evitare lo storno della transazione) era stata richiesta al ricorrente attraverso canali che non ne avevano garantito l'effettiva ricezione da parte di quest'ultimo (ad es. spedizione di fax non andati a buon fine per mancanza di linea; utilizzo di servizi postali senza ricezione di ritorno). Al contrario il principio di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto avrebbe dovuto suggerire all'intermediario di effettuare un controllo ulteriore (mediante una email o una semplice telefonata) al fine di verificare il disguido delle precedenti comunicazioni, consentendo così al ricorrente di assolvere l'obbligo di presentazione della documentazione ed evitando il riaddebito dell'operazione⁸⁹.

Gli assegni e gli altri titoli di credito

Un leggero calo (-2 per cento rispetto al 2015) si è verificato nelle controversie in materia di assegni.

GLI ASSEGNI

L'assegno bancario è un titolo di credito pagabile a vista contenente l'ordine impartito da un correntista alla propria banca di pagare a terzi (o a se stesso) una somma di denaro: in termini tecnici è un ordine del traente, rivolto al trattario, di eseguire il pagamento in favore di un beneficiario. L'assegno bancario deve essere presentato al pagamento nel termine di 8 o 15 giorni dall'emissione a seconda che sia pagabile nello stesso comune di emissione oppure in altro comune dello Stato.

L'assegno è trasferibile a un altro beneficiario mediante girata, salvo che non vi sia apposta la clausola “non trasferibile”: in questo caso il titolo può essere pagato

⁸⁸ Decisione 4991/2016.

⁸⁹ Decisione 4661/2016.

solo al beneficiario (il quale può procedere al suo incasso presso una banca). Gli assegni di importo superiore a 1.000 euro devono obbligatoriamente contenere tale clausola.

L'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca autorizzata per somme che siano presso di essa disponibili al momento dell'emissione: è pagabile a vista e non può essere emesso senza l'indicazione del nome del beneficiario; se l'assegno non viene presentato al pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione il possessore decade dall'azione di regresso, mentre l'azione contro l'emittente si prescrive nel termine di tre anni. Per richiedere un assegno circolare non è necessario essere titolari di un conto corrente con la banca emittente.

Con DL 70/2011, convertito con modificazioni dalla L. 106/2011, sono stati apportati alcuni cambiamenti alla disciplina in tema di assegni (bancari e circolari) riguardanti, tra l'altro, le norme sulla presentazione al pagamento contenute nella cosiddetta legge assegni (RD 1736/1933); in particolare si prevede la facoltà di presentare gli assegni al pagamento anche in forma elettronica (*check truncation*), attribuendo a tale modalità pieno valore giuridico. In tale contesto, alla luce della disciplina contenuta nel decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze del 3 ottobre 2015 e nel regolamento della Banca d'Italia del 22 marzo 2016, le attuali modalità di presentazione al pagamento degli assegni saranno sostituite (nel corso del 2017) dalla nuova procedura interbancaria (*check image truncation*, CIT) che consentirà l'acquisizione, la trasmissione e il trattamento delle immagini digitalizzate degli assegni.

Attualmente la procedura di *check truncation* consente di regolare il pagamento degli assegni bancari non superiori a 5.000 euro (e circolari senza limiti di importo) senza lo scambio della materialità del titolo: quest'ultimo, una volta "troncato", ossia dopo il taglio di un angolo dell'assegno, è trattenuto presso la banca che l'ha ricevuto (negoziatrice) che trasmette – per via telematica – alla banca dove è aperto il conto da addebitare (trattaria) un flusso informativo con i dati necessari per il regolamento dell'importo del titolo stesso. Gli assegni non gestiti mediante la procedura di *check truncation* sono invece fisicamente scambiati per il tramite delle stanze di compensazione.

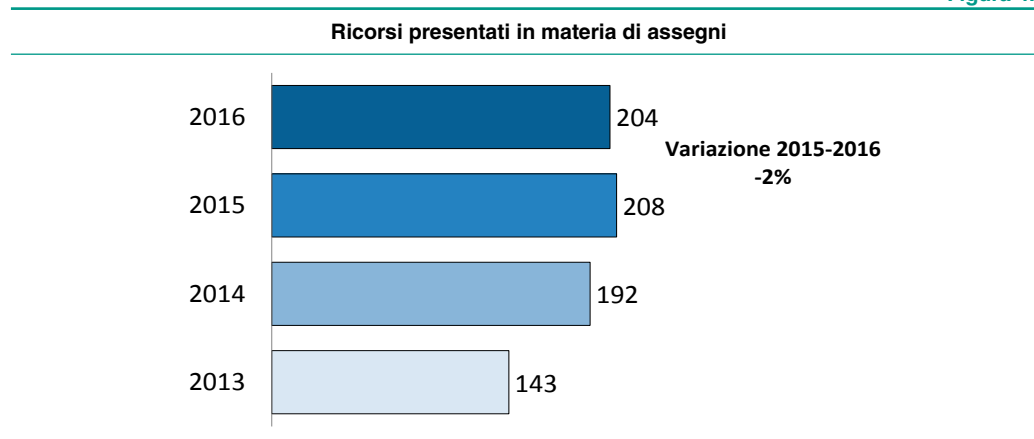
In tema di negoziazione di assegni bancari, l'ABF ha confermato che la clausola "salvo buon fine" trasforma l'operazione di incasso in un'operazione di finanziamento attraverso l'accredito immediato della somma sul conto corrente del cliente con riserva di storno, entro un certo termine, nel caso in cui l'assegno dovesse risultare impagato. Il decorso dei termini previsti per lo storno di tali assegni non implica la rinuncia da parte dell'intermediario a esigere la restituzione delle somme accreditate al correntista a fronte di un titolo non onorato dal traente; tuttavia la violazione dei termini, quale inadempimento contrattuale, può determinare l'obbligo di risarcire gli eventuali danni subiti dal cliente per avere fatto affidamento sulla disponibilità patrimoniale, poi venuta a mancare. In applicazione di questi principi, l'Arbitro ha ritenuto illecito il comportamento tenuto dalla banca: quest'ultima infatti con ritardo (a distanza di oltre due mesi dalla presentazione per l'incasso) aveva informato il cliente che gli assegni non

potevano essere pagati a causa di una sospetta frode, chiedendo il rientro dal debito accumulatosi per effetto del prelievo delle somme accreditate sul conto corrente del cliente medesimo. Non è stata invece accolta la richiesta di risarcimento dei danni, in quanto il ricorrente non ha dato alcuna prova del pregiudizio subito⁹⁰.

In relazione alle modalità di negoziazione degli assegni, l'utilizzo della procedura di *check truncation* non esclude la responsabilità della banca emittente per il mancato espletamento della verifica della regolarità formale del titolo. La banca emittente che abbia proceduto al pagamento di un assegno circolare contraffatto omettendo l'esame della sua regolarità formale è pertanto responsabile per non avere svolto i controlli che avrebbero potuto svelare la contraffazione attraverso la visione materiale del titolo cartaceo⁹¹.

L'ABF ha poi esaminato la richiesta di un ricorrente volta a ottenere dalla banca negoziatrice informazioni circa i soggetti che avevano incassato 11 assegni circolari emessi a suo ordine da altro intermediario nel 2005 e poi girati ad altri soggetti, al fine di utilizzare queste informazioni nell'ambito di un procedimento giudiziario. Ad avviso del Collegio tale richiesta non può trovare fondamento nell'art. 119 TUB, considerato che il ricorrente si è rivolto all'intermediario non nella veste di cliente di quest'ultimo, ma in quanto la banca aveva agito come negoziatrice degli assegni. In simili casi si pone l'esigenza di contemperare l'interesse del ricorrente con l'interesse alla riservatezza dei giratari degli assegni nonché con quello dello stesso intermediario che è tenuto a osservare le normali cautele nello svolgimento dell'attività bancaria. Il ricorso è stato quindi respinto in quanto il ricorrente non aveva fornito alcuna indicazione utile (neppure i dettagli concernenti il procedimento giudiziario) per qualificare il proprio interesse come prevalente rispetto agli altri, presupposto necessario per l'accoglimento del ricorso⁹².

Figura 4.8



Per quanto riguarda gli altri titoli di credito, alcune controversie hanno riguardato lo smarrimento di cambiali.

⁹⁰ Decisione 463/2016.

⁹¹ Decisione 8092/2016.

⁹² Decisione 7937/2016.

L'Arbitro si è pronunciato sul tema della risarcibilità del danno, consistente nella perdita della possibilità di agire tempestivamente nei confronti del debitore per il recupero del credito, causato dallo smarrimento di alcune cambiali da parte dell'intermediario convenuto al quale erano state consegnate per l'incasso. Il Collegio ha accertato la responsabilità dell'intermediario per la perdita dei titoli, ma ha equitativamente limitato il danno da risarcire alla metà del valore delle cambiali in considerazione del fatto che, una volta ottenuto il decreto di ammortamento dei titoli⁹³, la società ricorrente aveva intimato al proprio debitore il pagamento di quanto dovuto con indubitabile e oggettivo ritardo, concorrendo così alla produzione del danno lamentato⁹⁴.

L'ABF è intervenuto sul tema della responsabilità della banca in un caso in cui la cambiale era stata smarrita dopo il protesto per mancato pagamento. Il Collegio ha riconosciuto che l'inadempimento dell'obbligo di restituzione del titolo – gravante sull'intermediario che abbia negoziato il titolo stesso per conto del cliente beneficiario – integra un'ipotesi di responsabilità nascente dalla ricezione del titolo (responsabilità *ex recepto*). Ha tuttavia rigettato, per difetto di prova, il ricorso del cliente che proponeva domanda di risarcimento del danno pari all'importo della cambiale oggetto di smarrimento: il cliente avrebbe infatti dovuto quantomeno dimostrare la possibilità di copertura del titolo e la solvibilità del debitore, mentre la cambiale era risultata invece protestata per mancato pagamento⁹⁵.

Con riferimento a un vaglia postale mai consegnato al beneficiario l'Arbitro ha riconosciuto al soggetto che aveva richiesto a suo tempo l'emissione del vaglia il diritto alla restituzione da parte dell'intermediario della somma costituita a garanzia del pagamento del titolo entro l'ordinario termine di prescrizione decennale; non ha trovato infatti applicazione il termine di prescrizione breve (31 dicembre del secondo anno successivo a quello di emissione) previsto dall'art. 6 del DPR 144/2001 che riguarda esclusivamente l'incasso del vaglia da parte del beneficiario⁹⁶.

Le iscrizioni nelle banche dati

Anche nel 2016 un filone di contenzioso (pari quasi al 3 per cento) ha interessato le segnalazioni in banche dati di natura privatistica (i sistemi di informazioni creditizie, SIC) e pubblicistica (Centrale di allarme interbancaria, CAI; Centrale dei rischi, CR).

I SISTEMI PRIVATI DI INFORMAZIONI CREDITIZIE

I sistemi di informazioni creditizie (SIC) sono basi dati private consultabili dalle banche e dagli altri intermediari finanziari per verificare l'affidabilità e la puntualità della clientela nei pagamenti; vengono utilizzati dagli intermediari

⁹³ Procedura volta a privare di validità verso terzi il titolo sottratto, smarrito o distrutto, assicurandone il pagamento al proprietario dello stesso.

⁹⁴ Decisione 7113/2016.

⁹⁵ Decisione 7193/2016.

⁹⁶ Decisione 2853/2016.

per valutare l'opportunità di concedere ai clienti credito al consumo, prestiti e finanziamenti in qualsiasi forma.

Le informazioni sono gestite in modo centralizzato da soggetti privati (enti, associazioni o altri organismi) e sono consultabili solo dagli aderenti su base volontaria al sistema, che provvedono alle relative segnalazioni.

I SIC possono contenere informazioni di tipo negativo – che riguardano ad esempio rapporti di credito per i quali si sono verificati inadempimenti – o positivo, che prescindono dalla sussistenza di inadempimenti (pagamento delle rate ed estinzione del credito).

In attuazione del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti che disciplina l'attività dei SIC è stato emanato e pubblicato sulla Gazzetta ufficiale del 23 dicembre 2004, n. 300. Nell'aprile 2014 il Garante per la protezione dei dati personali ne ha promosso la revisione con proprio provvedimento.

Prima di procedere alla segnalazione l'intermediario ha il dovere di avvisare l'interessato che potrà evitare la segnalazione ai SIC relativa al primo ritardo nei rimborsi con il versamento della rata scaduta; un successivo ritardo nei pagamenti nell'ambito del medesimo rapporto di credito viene invece segnalato immediatamente ai SIC.

In particolare l'art. 125, comma 3, TUB prevede l'obbligo di preventiva informazione del consumatore a fronte della prima segnalazione a una banca dati di informazioni negative, così come regolato dall'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati.

Il cliente ha diritto, con una semplice richiesta rivolta al finanziatore o ai SIC, di conoscere le informazioni registrate a proprio nome nell'archivio e, in caso di errori, di richiedere la cancellazione o la modifica di dati non corretti. Gli intermediari bancari e finanziari e i gestori dei SIC hanno infatti l'obbligo di controllare l'esattezza delle informazioni segnalate e di provvedere al loro aggiornamento.

Le informazioni sono conservate per periodi predefiniti, variabili anche in relazione alla tipologia e alla gravità dell'inadempimento, allo scadere dei quali vengono automaticamente cancellate dal sistema.

In tema di segnalazioni negative ai SIC, l'ABF ha chiarito che i requisiti di legittimità dell'iscrizione di un nominativo sono due e devono coesistere. In particolare sono necessari: (a) la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati; (b) il rispetto delle garanzie procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il segnalando dell'imminenza della comunicazione in caso di protratta inadempienza⁹⁷.

L'Arbitro ha specificato inoltre quali debitori hanno diritto di essere preventivamente informati in occasione della prima segnalazione negativa ai SIC. In particolare

⁹⁷ Decisione 6564/2016.

ha precisato che il preavviso è requisito di legittimità della segnalazione ogniqualvolta il debitore sia una persona fisica, anche se abbia agito non come consumatore ma in qualità di professionista.

Nel caso di specie ha considerato illegittima la segnalazione del nome del ricorrente (imprenditore individuale) nella banca dati in quanto l'intermediario non aveva provato l'effettiva ricezione del preavviso da parte del ricorrente e ha invitato l'intermediario ad attivarsi per ottenere la cancellazione della segnalazione al SIC.

L'ABF ha invece respinto la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali), ricordando che nel diritto italiano non può riconoscersi tale risarcimento in assenza di prova delle conseguenze prodotte dal fatto illecito: il ricorrente infatti non aveva fornito elementi utili per l'individuazione e la quantificazione del pregiudizio concretamente subito. Nel caso di specie il Collegio non ha riconosciuto il danno non patrimoniale alla reputazione del ricorrente per l'illegittima segnalazione alle banche dati, avendo rilevato anche l'esistenza di plurimi e prolungati ritardi nel rimborso del prestito e di numerose intimazioni di adempimento⁹⁸.

L'ABF si è inoltre occupato delle modalità del preavviso di iscrizione ai SIC. Sul punto ha ricordato che per legittimare la successiva iscrizione alla banca dati, il preavviso deve giungere effettivamente a conoscenza del debitore e che tale circostanza deve essere provata dall'intermediario. Ciò posto ha stabilito che nella vicenda in esame la prova dell'avvenuta ricezione può essere desunta anche dalla messa a disposizione online di due estratti conto contenenti il preavviso di segnalazione, ove tale modalità di comunicazione sia stata preventivamente accettata dal cliente e non sia stata oggetto di segnalazioni di malfunzionamenti, accompagnata inoltre dall'invio di due apposite lettere mediante posta ordinaria⁹⁹.

In un'altra decisione l'Arbitro ha chiarito che l'invio del preavviso attraverso un servizio che consente la tracciatura della spedizione, con localizzazione satellitare GPS e lettura di un codice a barre univoco, appare in linea con la normativa che disciplina i sistemi di recapito di corrispondenza a data o ora certa¹⁰⁰ e permette di considerare assolto l'obbligo del preavviso di segnalazione¹⁰¹.

Il Collegio ha pure analizzato i criteri per quantificare, in via equitativa, il danno non patrimoniale causato dall'illegittima segnalazione ai SIC. È stato affermato in particolare che il carattere isolato del ritardo nel pagamento, l'esiguità della somma oggetto di temporaneo insoluto, la mancanza di prova da parte dell'intermediario della trasmissione del necessario preavviso di segnalazione e la non breve permanenza della segnalazione rappresentano elementi rilevanti nella quantificazione del danno alla reputazione di "buon pagatore" patito dal consumatore, indicanti anche la violazione del dovere di buona fede e correttezza da parte dell'intermediario¹⁰².

⁹⁸ Collegio di coordinamento, decisione 9311/2016.

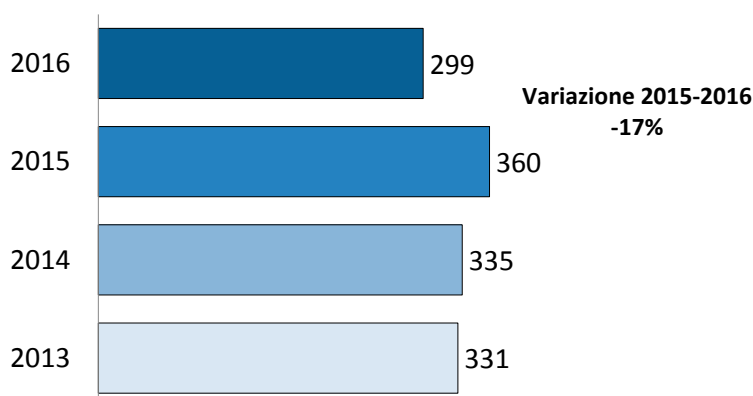
⁹⁹ Decisione 10632/2016.

¹⁰⁰ Circolare del Ministero delle Comunicazioni n. 5688 del 2 agosto 2007.

¹⁰¹ Decisione 4667/2016.

¹⁰² Decisione 6564/2016.

Ricorsi presentati in materia di SIC



LA CENTRALE DI ALLARME INTERBANCARIA

La Banca d'Italia ha istituito la Centrale di allarme interbancaria (CAI), un archivio informatizzato che mira a sanzionare e a prevenire l'utilizzo anomalo degli assegni (bancari e postali) e delle carte di pagamento, aumentando la sicurezza e rafforzando la fiducia dei cittadini in questi strumenti alternativi al contante.

La CAI contiene le generalità di chi ha emesso assegni bancari e postali senza autorizzazione o senza disporre dei fondi necessari (provvista) e dei soggetti ai quali sia stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di pagamento; sono inoltre disponibili i dati identificativi degli assegni bancari e postali non restituiti dopo la revoca dell'autorizzazione e quelli di cui sia stato denunciato il furto, lo smarrimento o che siano stati bloccati per altri motivi, i dati delle carte di pagamento revocate e di quelle di cui sia stato denunciato il furto o lo smarrimento. Nella CAI sono infine presenti le generalità dei soggetti ai quali sono state applicate sanzioni amministrative pecuniarie e accessorie da parte dei Prefetti per aver emesso assegni senza autorizzazione o senza disporre dei fondi necessari e dei soggetti ai quali sono state applicate sanzioni penali e interdittive dall'Autorità giudiziaria per l'inosservanza degli obblighi imposti come sanzione amministrativa accessoria.

I responsabili della correttezza delle informazioni contenute nella CAI sono gli enti segnalanti privati (banche, uffici postali, intermediari finanziari vigilati che emettono carte di pagamento) e pubblici (Prefetti, Autorità giudiziaria). Eventuali contestazioni o richieste di cancellazione dei dati devono quindi essere rivolte agli enti segnalanti.

Con riguardo alla CAI, l'Arbitro ha confermato che, nel caso di ricorso alla procedura di *check truncation*, è legittima l'iscrizione di un cliente che abbia emesso un assegno risultato privo di copertura alla data della negoziazione anche laddove sia sopraggiunta la liquidità necessaria al momento del controllo in stanza di compensazione¹⁰³.

¹⁰³ Decisione 5000/2016.

L'ABF si è inoltre occupato della possibilità per il traente – il quale abbia emesso un assegno senza provvista – di non incorrere nella revoca di ogni autorizzazione a emettere assegni (revoca di sistema), nell'iscrizione in CAI e nell'avvio della procedura sanzionatoria amministrativa ove effettuati, entro 60 giorni dalla data di scadenza del termine di presentazione del titolo, il pagamento dello stesso, degli interessi, della penale e delle eventuali spese per il protesto o per la constatazione equivalente (pagamento tardivo), dandone prova all'intermediario trattario o al pubblico ufficiale che ha levato il protesto. Ad avviso del Collegio il mero pagamento dell'importo facciale del titolo non vale a escludere l'iscrizione in CAI e le altre conseguenze sanzionatorie¹⁰⁴.

È stato inoltre precisato che il termine di 60 giorni ha natura perentoria, dovendosi escludere conseguentemente che il traente possa evitare le sanzioni adempiendo in ritardo, anche se solo di pochi giorni¹⁰⁵.

L'Arbitro ha inoltre trattato anche il caso in cui il cliente aveva effettuato il pagamento tardivo entro il termine di 60 giorni, provvedendo tuttavia a darne prova all'intermediario solo decorso il termine medesimo. In proposito ha ritenuto che la segnalazione effettuata dall'intermediario una volta scaduto il termine di 60 giorni fosse legittima, costituendo un obbligo verso il sistema creditizio. Ha peraltro affermato che l'intermediario, qualora non avesse ancora provveduto all'iscrizione e avesse, seppure tardivamente, ricevuto prova del pagamento effettuato entro il termine di 60 giorni, sarebbe stato esonerato dal dovere di procedere all'iscrizione del nominativo in CAI¹⁰⁶.

Circa le modalità di comunicazione del preavviso di revoca, l'ABF ha ricordato che la relativa disciplina è volta a tutelare il traente (mettendolo in condizione di poter eseguire il pagamento tardivo), ed è caratterizzata da un rigoroso formalismo, finalizzato a rendere certo il domicilio al quale inviare una comunicazione così rilevante per il cliente. Ha quindi chiarito che il preavviso di iscrizione deve essere comunicato presso il domicilio eletto dal cliente stesso e che l'obbligo non può considerarsi assolto ove la comunicazione venga effettuata presso un domicilio diverso¹⁰⁷.

L'art. 9-bis della L. 386/1990, in caso di mancato pagamento di un assegno per difetto di provvista, impone infatti che la comunicazione del preavviso di revoca vada effettuata presso il domicilio eletto dal traente entro il decimo giorno dalla presentazione al pagamento del titolo. Nel caso esaminato l'Arbitro ha confermato l'orientamento secondo cui la violazione del termine di dieci giorni per l'invio del preavviso non comporta l'illegittimità della successiva segnalazione in CAI: il termine risulta infatti prescritto non nell'interesse del traente, ma in quello dei terzi che intrattengono rapporti con quest'ultimo. Al contrario l'invio del preavviso di revoca presso un luogo diverso dal domicilio eletto dal cliente determina l'illegittimità della segnalazione in CAI¹⁰⁸.

¹⁰⁴ Decisione [1187/2016](#).

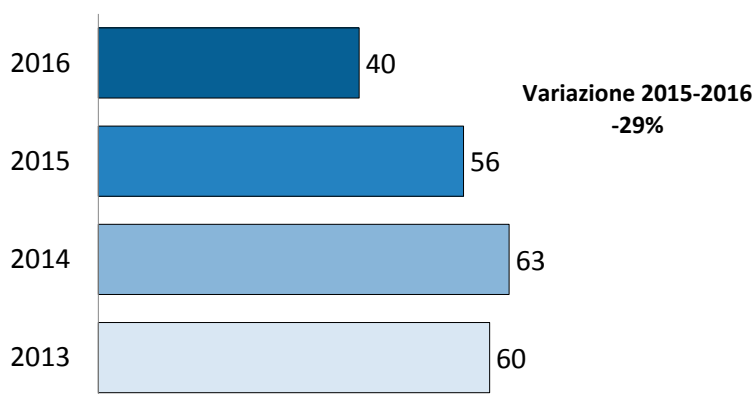
¹⁰⁵ Decisione [11216/2016](#).

¹⁰⁶ Decisione [7486/2016](#).

¹⁰⁷ Decisione [6780/2016](#).

¹⁰⁸ Decisione [6482/2016](#).

Ricorsi presentati in materia di CAI



LA CENTRALE DEI RISCHI

La Centrale dei rischi (CR) è un sistema informativo sull'indebitamento della clientela nei confronti di banche, società finanziarie vigilate dalla Banca d'Italia e società veicolo di cartolarizzazione dei crediti. La CR ha l'obiettivo di migliorare il processo di valutazione del merito di credito della clientela, innalzare la qualità dei crediti concessi dagli intermediari e rafforzare la stabilità finanziaria del sistema creditizio.

Gli intermediari comunicano mensilmente alla Banca d'Italia i crediti vantati nei confronti dei propri clienti: quelli pari o superiori a 30.000 euro e quelli in sofferenza di almeno 250 euro. La CR fornisce ogni mese agli intermediari le informazioni sul debito totale verso il sistema creditizio di ciascun cliente segnalato; gli intermediari possono inoltre interrogare la CR per chiedere informazioni su soggetti che essi non segnalano, a condizione che le richieste siano avanzate per finalità connesse con l'assunzione e la gestione del rischio di credito. Le informazioni non possono risalire a oltre i 36 mesi precedenti.

L'art. 125, comma 3, TUB prevede un obbligo di informativa preventiva al cliente consumatore quando, per la prima volta, viene classificato negativamente (ad es. in sofferenza).

Chiunque desiderasse conoscere la propria posizione presso la Centrale dei rischi può rivolgersi alle Filiali della Banca d'Italia. Per la correzione di eventuali errori nelle segnalazioni l'interessato può invece indirizzarsi direttamente all'intermediario, che è il responsabile della correttezza delle segnalazioni trasmesse alla CR ed è tenuto a rettificare di propria iniziativa le segnalazioni errate o incomplete.

I Collegi si sono occupati in varie occasioni della Centrale dei rischi con riferimento sia ai presupposti sostanziali delle segnalazioni sia alla regolarità della procedura seguita dagli intermediari segnalanti.

Relativamente al primo aspetto, l'ABF ha confermato che la segnalazione a sofferenza trova il suo necessario presupposto sostanziale in una situazione di grave e non transitoria difficoltà del cliente che quest'ultimo, anche se tempestivamente informato, non potrebbe eliminare in breve tempo¹⁰⁹. In un caso all'attenzione dell'Arbitro tale presupposto è stato ritenuto sussistente in presenza, oltre che della morosità nei confronti dell'intermediario segnalante, di alcune cambiali protestate e di ulteriori sconfinamenti segnalati da altri intermediari¹¹⁰.

L'Arbitro ha inoltre ribadito che l'intermediario deve comportarsi secondo buona fede e in modo non contraddittorio nei rapporti con la clientela. In particolare ha ritenuto che la conduzione di trattative finalizzate al raggiungimento di un piano di rientro del debito e l'accettazione della proposta del debitore offrono la percezione di una situazione finanziaria non compatibile con i presupposti sostanziali della segnalazione a sofferenza. Ha quindi stabilito che il comportamento della banca che conduca positivamente la trattativa per il rientro e contestualmente provveda a segnalare il cliente in CR costituisce una violazione del canone generale di buona fede e correttezza. Accertata l'insussistenza dei presupposti per l'intervenuta segnalazione ha concluso che l'intermediario è tenuto a procurare la cancellazione dei dati illegittimamente trattati in CR¹¹¹.

Quanto agli aspetti procedurali, l'Arbitro ha precisato che l'obbligo di informare per iscritto il cliente in occasione della prima segnalazione a sofferenza¹¹² non è volto a sollecitare l'adempimento ma, in un'ottica di trasparenza, a informare il cliente stesso della segnalazione¹¹³. L'eventuale omissione dell'informativa – diversamente da quanto avviene per i sistemi di informazioni creditizie privati – non dà diritto alla cancellazione della segnalazione in CR, potendo assumere rilievo solo sul piano risarcitorio. Affinché la domanda risarcitoria venga accolta è necessario che sia data prova del pregiudizio subito: il Collegio ha perciò rigettato le domande di risarcimento sottoposte in tutti i casi in cui il ricorrente non aveva dimostrato di avere subito un danno a causa della mancanza di informativa¹¹⁴.

L'Arbitro è stato anche investito di una richiesta risarcitoria per illegittima segnalazione in CR, avanzata nei confronti del *servicer* di un'operazione di cartolarizzazione. In proposito ha ricordato che le operazioni di cartolarizzazione, regolate dalla L. 130/1999, prevedono che un soggetto (*originator*) ceda un pacchetto di crediti ad altro soggetto appositamente costituito (*special purpose vehicle*, SPV), il quale diventa titolare dei crediti ceduti. Quest'ultimo affida nella prassi ad altro soggetto (*servicer*) l'incarico di amministrare e di incassare i crediti, nonché l'eventuale attività di recupero. Nel caso esaminato il credito nei confronti del ricorrente era stato ceduto a uno SPV che aveva successivamente affidato il relativo incasso al

¹⁰⁹ Decisione 260/2016.

¹¹⁰ Decisione 7776/2016.

¹¹¹ Decisione 2677/2016.

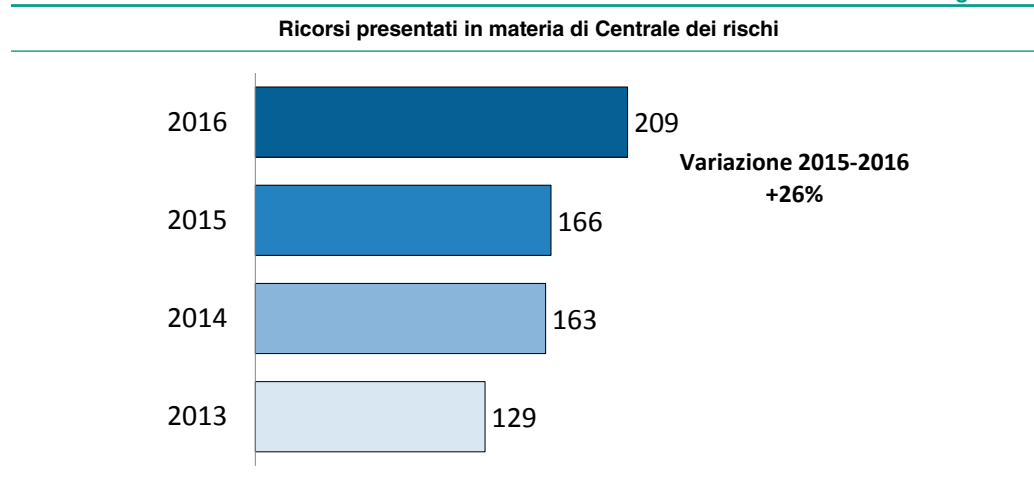
¹¹² Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991, cap. II, sez. 2, par. 1.5.

¹¹³ Decisione 260/2016.

¹¹⁴ Decisioni 260/2016, 7776/2016 e 9329/2016.

servicer resistente. Il Collegio ha ritenuto infondata la domanda esperita nei confronti del *servicer*, in quanto quest'ultimo non è titolare del credito né l'attività affidatagli consente di imputargli la segnalazione¹¹⁵.

Figura 4.11



¹¹⁵Decisione 6571/2016.



5. I CONFINI DELL'ATTIVITÀ DELL'ABF E ALTRE QUESTIONI DI PROCEDURA

Si riporta di seguito una panoramica delle principali questioni procedurali affrontate nel 2016, tenuto conto che le decisioni relative ai profili procedurali e ai limiti di competenza del sistema stragiudiziale sono utili per comprendere quali controversie possono essere sottoposte all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

La legittimazione attiva

Il Collegio ha dichiarato improcedibile, per difetto di legittimazione attiva, il ricorso presentato dal cointestatario di un conto corrente su cui poggiava una carta di pagamento intestata all'altro titolare del conto: il ricorso riguardava infatti la restituzione delle somme sottratte fraudolentemente a seguito di furto della carta bancomat, di cui il ricorrente era il mero utilizzatore. L'Arbitro ha evidenziato che la circostanza per cui l'addebito in conto ha avuto riflessi anche sulla posizione economica del ricorrente non vale a conferirgli la legittimazione ad agire davanti all'ABF. Ha altresì precisato che il D.lgs. 11/2010, che ha recepito la direttiva CE/2007/64 sui servizi di pagamento (Payment Services Directive, PSD), non è applicabile nei confronti del generico utilizzatore di una carta ma esclusivamente del soggetto titolare dello strumento di pagamento¹.

L'ABF ha inoltre chiarito che, in caso di decesso dell'originario ricorrente, il soggetto che intende intervenire nel procedimento (nel caso di specie, il coniuge del ricorrente deceduto) deve dimostrare la propria qualità di erede e, conseguentemente, la legittimazione attiva innanzi all'ABF. In particolare, in un caso di richiesta di rimborso degli oneri finanziari e assicurativi relativi a un finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio estinto anticipatamente, il Collegio aveva ricevuto una certificazione dell'intervenuto decesso del ricorrente unitamente al mandato conferito dal coniuge superstite, che si dichiarava "unico erede legittimo", al rappresentante volontario dell'originario ricorrente; il coniuge tuttavia non aveva risposto all'invito del Collegio a fornire dimostrazione della propria qualità di erede².

La legittimazione passiva

Secondo l'Arbitro la cancellazione dell'intermediario dagli albi o dagli elenchi tenuti dalla Banca d'Italia intervenuta dopo la presentazione del ricorso non impedisce al Collegio di pronunciarsi nel merito della controversia: è necessario

¹ Decisione 9711/2016.

² Decisione 4038/2016.

e sufficiente che l'iscrizione dell'intermediario in tali albi o elenchi sussista al momento della presentazione del ricorso³ (cfr. il capitolo 6: *Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento*).

Il Collegio ha dichiarato inammissibile il ricorso proposto nei confronti di un intermediario estero (nel caso di specie una banca con sede in Lussemburgo) operante in Italia in regime di libera prestazione di servizi. L'intermediario, esercitando la facoltà riconosciuta dalla sez. III delle **disposizioni ABF**⁴, non aveva infatti aderito all'Arbitro Bancario Finanziario in quanto partecipava nel proprio paese a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie aderente alla rete Fin-Net, come comunicato alla Banca d'Italia dall'intermediario stesso. Al riguardo l'Arbitro ha segnalato la possibilità per il cliente di riproporre il ricorso innanzi al collegio arbitrale lussemburghese⁵.

In un caso di estinzione anticipata di un finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio, per il quale il ricorrente aveva chiesto tra l'altro il rimborso della quota non maturata delle commissioni finanziarie, il Collegio ha riconosciuto la legittimazione passiva dell'intermediario, coinvolto in qualità di cedente nell'ambito di un'operazione di cartolarizzazione avvenuta in epoca anteriore alla richiesta di estinzione anticipata. L'ABF ha in particolare evidenziato che con le operazioni di cartolarizzazione vengono ceduti i crediti nascenti da operazioni di finanziamento, ma non i contratti stessi: l'art. 4 della L. 130/1999, nel disporre l'applicabilità dell'art. 58 TUB, richiama infatti i commi 2, 3 e 4 riferiti alla cessione di crediti, ma non anche il comma 5 sulla cessione delle posizioni passive. L'Arbitro ha quindi concluso che il ricorrente poteva far valere i diritti nascenti dal contratto di finanziamento nei confronti dell'intermediario cedente.

La competenza per materia, temporale e per valore

Nel 2016 l'ABF, come negli anni precedenti, si è espresso sulla competenza dell'Arbitro in relazione a controversie riguardanti questioni di carattere tributario e fiscale. In particolare ha dichiarato inammissibile il ricorso con cui un cliente contestava l'applicazione di un'aliquota da parte dell'intermediario – superiore a quella prevista dalla normativa – in riferimento all'imposta sostitutiva su una plusvalenza realizzata su titoli: la domanda attiene infatti alla materia fiscale, non inclusa nella competenza dell'ABF. L'Arbitro ha infine precisato che l'esigenza di tutela del cliente, garantita dall'art. 24 della Costituzione, può essere soddisfatta mediante ricorso all'Autorità giudiziaria⁶.

³ Collegio di coordinamento, decisioni [6683/2016](#) e [7966/2016](#).

⁴ Possono non aderire all'ABF gli intermediari aventi sede in un altro Stato membro dell'Unione europea che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi, purché aderiscano o siano sottoposti a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete Fin-Net promossa dalla Commissione europea. A tal fine gli intermediari in questione comunicano alla Banca d'Italia il sistema stragiudiziale al quale aderiscono o sono sottoposti nel paese di origine.

⁵ Decisione [1875/2016](#).

⁶ Decisione [10182/2016](#).

Il Collegio ha inoltre dichiarato la propria incompetenza per materia relativamente a una controversia riguardante l'acquisto di titoli azionari dell'intermediario cui il cliente sarebbe stato indotto contestualmente all'erogazione di un finanziamento, che aveva determinato la necessità per il cliente di richiedere un nuovo prestito concesso dall'intermediario a condizioni ritenute dal ricorrente palesemente vessatorie. L'ABF ha al riguardo evidenziato come la contestazione riguardasse non un comportamento scorretto della banca in relazione alla concessione del finanziamento, bensì l'induzione maliziosa all'acquisto di azioni ad alto rischio, ribadendo che sono escluse dalla propria competenza le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al Titolo VI del TUB⁷.

Con riferimento al criterio di rimborso degli oneri assicurativi non goduti in caso di estinzione anticipata di contratti di finanziamento contro cessione del quinto, il Collegio – dopo avere richiamato le disposizioni normative che prevedono, per il premio assicurativo puro, un criterio di rimborso declinato secondo le specificità del prodotto assicurativo⁸ – ha escluso la competenza dell'ABF a valutare la conformità del criterio di calcolo indicato in un contratto di assicurazione rispetto al quadro normativo sopra richiamato. Una simile operazione attiene infatti all'interpretazione e all'applicazione di una disciplina propria del settore assicurativo, che si pone quindi oltre i confini delle materie su cui l'Arbitro si può pronunciare⁹.

In un caso concernente un diniego di concessione del credito, l'ABF ha precisato che, per quanto sulla controversia possa sussistere anche l'eventuale competenza concorrente – sotto altri profili – di una diversa autorità (nel caso esaminato il Garante per la protezione dei dati personali), ciò non vale a escludere la giurisdizione dell'Arbitro a valutare il comportamento tenuto dall'intermediario nel compimento di un'attività tipica quale l'istruttoria precontrattuale finalizzata alla concessione o al diniego del credito¹⁰.

Per quanto attiene al limite temporale di competenza dell'ABF, il Collegio ha ribadito che, ove si contestino le condizioni del contratto in base a vizi riguardanti la sua fase di stipula (cosiddetti vizi genetici), si deve fare riferimento alla data della conclusione del contratto, per verificare se questa rientri o meno nell'ambito di competenza temporale dell'Arbitro (ossia dal 1° gennaio 2009 in avanti)¹¹.

Analogamente, considerando sempre la competenza temporale, l'Arbitro ha ricordato che, se si fanno valere vizi genetici – quali l'originaria usurarietà del

⁷ Decisione [11092/2016](#).

⁸ In particolare il DL 179/2012, art. 22, comma 15-quater, ha previsto un correttivo al criterio *pro rata temporis* nella sua applicazione strettamente proporzionale, imponendo che il rimborso del premio puro avvenga anche “in funzione [...] del capitale assicurato residuo”.

⁹ Collegio di coordinamento, decisioni [10003/2016](#), [10017/2016](#) e [10035/2016](#).

¹⁰ Decisione [11476/2016](#).

¹¹ Decisione [11293/2016](#).

contratto o l'erronea indicazione del tasso annuo effettivo globale (TAEG) nella documentazione contrattuale – va tenuta presente la data di stipula del contratto stesso. È irrilevante infatti che il rapporto sia stato eseguito dopo tale data, in quanto il ricorso fa riferimento alle clausole in sé considerate e non alla loro concreta applicazione in un determinato momento temporale¹².

Al contrario in una controversia in cui la contestazione riguardava l'applicazione di interessi anatocistici a un mutuo con piano di ammortamento alla francese stipulato nel 2002, il Collegio ha rigettato l'eccezione di incompetenza temporale sollevata dall'intermediario, in quanto la domanda proposta non sembrava incentrarsi su un vizio genetico del contratto, bensì sugli effetti dello stesso che si sono prodotti, quanto meno, anche successivamente al 1° gennaio 2009. Costituisce infatti orientamento costante dell'ABF quello per cui, in caso di controversia concernente un rapporto sorto anteriormente al 1° gennaio 2009 ma ancora efficace successivamente a tale data, occorre considerare il *petitum* (ossia l'oggetto della domanda proposta con il ricorso), per verificare se questo si fondi su vizi genetici del rapporto stesso, oppure su una divergenza tra le parti riguardante effetti del negozio giuridico che si sono prodotti successivamente al 1° gennaio 2009¹³.

In tema di limitazione di competenza per valore ai sensi delle disposizioni ABF, l'Arbitro ha confermato che il limite (pari a 100.000 euro) preclude anche la cognizione di quelle domande che, pur formalmente aventi ad oggetto il mero accertamento di diritti inerenti a prestazioni di valore superiore alla soglia, siano strumentalmente ed esclusivamente finalizzate all'esercizio di azioni dinanzi al giudice ordinario, volte alla condanna dell'intermediario per importi superiori a 100.000 euro. In tale prospettiva il Collegio ha dichiarato irricevibile un ricorso contenente la dichiarazione del cliente di “voler contenere l'importo del ricorso in oggetto entro il limite di valore di 100.000 euro”: in primo luogo la limitazione era stata introdotta solo dopo l'eccezione di incompetenza per valore formulata dall'intermediario, considerato che la domanda originariamente presentata era volta a ottenere il risarcimento del danno per un importo senz'altro eccedente il limite di competenza dell'ABF; in secondo luogo questa dichiarazione sembrava avere carattere solo formale e sottendere in realtà la chiara volontà del ricorrente di ottenere che la cognizione del Collegio si estendesse alla vicenda nella sua interezza, con sostanziale disapplicazione e superamento del limite fissato dalla normativa¹⁴.

Altre questioni di procedura

L'Arbitro, richiamando la decisione [3962/2012](#) del Collegio di coordinamento, ha affermato che nel procedimento dinanzi all'ABF l'accertamento contenuto nella decisione – a differenza di quanto avviene nei giudizi resi dall'Autorità giudiziaria – non

¹² Decisione [11276/2016](#).

¹³ Decisione [221/2016](#).

¹⁴ Decisione [10119/2016](#).

fa stato tra le parti, né impedisce alle parti medesime di ricorrere a ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi. Le caratteristiche del procedimento ABF non inducono tuttavia a ritenere che, intervenuta la decisione, le parti possano riproporre il ricorso per un nuovo esame davanti allo stesso Collegio decidente o ad altro Collegio dell'ABF: la decisione, una volta comunicata alle parti, non può più essere modificata; è possibile chiederne la correzione nei soli casi in cui sia affetta da errori materiali o di calcolo, vale a dire da errori del tutto estranei al processo valutativo compiuto dall'organo decidente¹⁵.

L'Arbitro ha quindi confermato che, riguardo al procedimento ABF, trova applicazione il principio del *ne bis in idem*, che preclude di sottoporre una seconda volta il medesimo ricorso allo stesso giudicante¹⁶.

Il Collegio ha inoltre ribadito che non possono essere proposti innanzi all'Arbitro ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'Autorità giudiziaria, secondo quanto previsto dalle disposizioni ABF, al chiaro ed esclusivo scopo di evitare duplicazioni di rimedi e conflitto di decisioni. In tale prospettiva ha ritenuto inammissibile il ricorso presentato da un cliente in tema di segnalazioni a suo carico presso alcuni sistemi di informazioni creditizie (SIC), in quanto la medesima questione risultava già sottoposta all'Autorità giudiziaria: il ricorrente aveva infatti presentato un esposto-denuncia in cui chiedeva l'avvio di accertamenti finalizzati a verificare se tali segnalazioni celassero condotte illecite tenute dall'intermediario¹⁷.

Sul concetto di controversia già sottoposta all'Autorità giudiziaria, l'ABF ha confermato che l'ampia formulazione regolamentare – chiaramente preordinata a evitare il rischio di interferenze tra le verifiche in corso di svolgimento da parte dell'Autorità giudiziaria e le valutazioni richieste all'Arbitro – porta a ritenere inammissibile il ricorso presentato all'ABF anche nei casi in cui tra le due controversie sussista una comunanza parziale e non necessariamente un'identità delle domande¹⁸.

In particolare il Collegio ha escluso l'ammissibilità di un ricorso su una controversia per cui risultava la pendenza di un procedimento penale, nel corso del quale era stato notificato l'avviso all'indagato di cui all'art. 415-bis del Codice di procedura penale¹⁹.

L'Arbitro, investito di una questione sulla quale era intervenuta un'ordinanza di rigetto di un ricorso ex art. 700 del Codice di procedura civile proposto innanzi all'Autorità giudiziaria, ha escluso che ciò potesse determinare l'inammissibilità del ricorso ABF in quanto relativo a questione già sottoposta all'Autorità giudiziaria stessa. Il Collegio ha evidenziato che tale ordinanza non è idonea a passare in giudicato e, nel caso di specie, il relativo procedimento risultava concluso: di conseguenza ha

¹⁵ Decisione [8447/2016](#).

¹⁶ Decisione [10074/2016](#).

¹⁷ Decisione [9506/2016](#).

¹⁸ Decisione [9633/2016](#).

¹⁹ Decisione [5566/2016](#).

ritenuto che l'ipotesi non rientrasse nelle cause di inammissibilità del ricorso previste nelle disposizioni ABF (sez. I, par. 4)²⁰.

Il Collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora il ricorrente, in relazione alla medesima controversia, comunichi di avere promosso o di avere aderito a un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge. Nel caso esaminato, dopo la presentazione del ricorso all'Arbitro, l'intermediario aveva intrapreso un procedimento di mediazione sulla stessa controversia: il Collegio ha tuttavia chiarito che in tale ipotesi non poteva essere disposta l'interruzione del procedimento, non avendo il ricorrente aderito alla mediazione avviata dalla controparte²¹.

Il Collegio si è anche occupato dei limiti di cognizione dell'ABF chiarendo che, in mancanza di una specifica e dettagliata disciplina procedimentale, il giudizio avanti all'Arbitro deve necessariamente attenersi ai principi generali del processo civile. Tra questi, i Collegi devono rispettare in particolare: (a) il principio della domanda, ossia la circostanza che l'ABF si pronunci sulla base di quanto chiesto dal ricorrente e di quanto controdedotto dall'intermediario, senza poter esaminare fatti diversi da quelli rappresentati dalle parti; (b) il principio del contraddittorio tra le parti e di terzietà dell'ABF, da cui discende il potere-dovere di interpretare la domanda del ricorrente nel senso di enucleare tutte le possibili implicazioni che in essa sono presenti, senza tuttavia giungere a una interpretazione di tipo integrativo o additivo, non esaminando quindi situazioni di fatto non ricavabili dal tenore della domanda²².

In merito alla contestazione di operazioni di prelievo e di disposizioni di addebito su un conto corrente, l'Arbitro ha ribadito l'applicazione del principio civilistico sull'onere della prova dei fatti costitutivi del diritto fatto valere che, ai sensi dell'art. 2697 del Codice civile, grava sul soggetto che promuove l'azione. Nel caso sottoposto al suo esame ha ritenuto che non fossero forniti di adeguato supporto probatorio i fatti posti dal ricorrente a fondamento della domanda restitutoria (riconducibili in particolare alla mancata autorizzazione dei prelievi e delle disposizioni di addebito sul proprio conto): il cliente infatti aveva prodotto solo una parziale documentazione contabile (in specie, un estratto conto trimestrale) peraltro in gran parte illeggibile²³.

Il Collegio ha ritenuto applicabile al procedimento ABF anche il principio della cosiddetta ragione più liquida, che consente al giudice di non rispettare rigorosamente l'ordine logico delle questioni da trattare (art. 276 c.p.c.), qualora sia più rapido e agevole risolvere la controversia in base a una questione che – pur se logicamente subordinata ad altre – sia più evidente²⁴.

In particolare l'Arbitro ha applicato tale principio in relazione a una questione pregiudiziale (la mancanza del reclamo preventivo), ritenuta superabile nel caso di

²⁰ Decisione [3548/2016](#).

²¹ Collegio di coordinamento, decisione [7966/2016](#).

²² Collegio di coordinamento, decisione [10929/2016](#).

²³ Decisione [8702/2016](#).

²⁴ Decisione [9937/2016](#).

specie alla luce della palese infondatezza della domanda del ricorrente (avente ad oggetto la cancellazione del proprio nominativo dalla Crif), risultando non dimostrata – dal ricorrente medesimo – la circostanza dell’iscrizione, peraltro smentita dalla documentazione prodotta dall’intermediario²⁵.

Il Collegio di coordinamento, già con la decisione [3498/2012](#), aveva affermato che è legittimo il rimborso delle spese legali per il difensore in quanto ritenute una componente del più ampio pregiudizio da risarcire. Tale pregiudizio deve essere determinato in via equitativa, considerando la necessità e l’effettivo svolgimento delle attività di difesa; deve inoltre essere presa in considerazione la ragionevolezza e la proporzione dell’importo richiesto rispetto al valore e alla complessità della controversia. Ciò posto, l’ABF si è occupato del rimborso delle spese sostenute per l’assistenza dell’avvocato in caso di cessazione della materia del contendere. Nel caso esaminato l’intermediario, dopo la presentazione del ricorso, aveva accolto le richieste del ricorrente ma quest’ultimo insisteva affinché gli fossero rimborsate anche le spese legali sostenute. Innanzitutto il Collegio ha rammentato che, a pena di inammissibilità, la domanda di rimborso delle spese di assistenza professionale deve essere contenuta pure nel reclamo. Ha inoltre ricordato che nella procedura ABF le spese legali sono una componente risarcitoria per cui si richiede la dimostrazione di un comportamento illegittimo della banca nella gestione della controversia. Qualora l’intermediario, attenendosi alle disposizioni ABF, abbia comunque soddisfatto la domanda principale con conseguente cessazione della materia del contendere, il suo comportamento non è illegittimo: in questi casi dunque le spese di assistenza professionale non potranno essere rimborsate, a meno che l’intervento del legale sia derivato da una condotta particolarmente ostile e ostruzionistica della banca. Nel caso di specie la domanda concernente le spese di assistenza professionale è stata rigettata in considerazione della collaborazione mostrata dall’intermediario²⁶ (cfr. il capitolo 6: *Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento*).

Il preventivo reclamo

Come prevedono le disposizioni ABF, il ricorso all’Arbitro deve essere preceduto da un reclamo preventivo all’intermediario e deve avere ad oggetto la medesima questione.

Il concetto di medesima questione è stato inteso nella giurisprudenza dell’Arbitro come tendenziale identità tra le richieste formulate con il reclamo e quelle avanzate con il ricorso, nonché tra gli elementi (di fatto e di diritto) posti alla base delle richieste medesime²⁷.

In tale ambito l’ABF si è occupato di un caso in cui una delle comunicazioni di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali oggetto delle contestazioni contenute nel ricorso era pervenuta alla ricorrente solo dopo la presentazione del

²⁵ Decisione [6851/2016](#).

²⁶ Collegio di coordinamento, decisione [6174/2016](#).

²⁷ Decisione [9514/2016](#).

reclamo: tale comunicazione pertanto non era stata contestata in quest'ultimo, bensì nel ricorso.

Il Collegio ha però stabilito che non è necessario che il reclamo e il ricorso abbiano un oggetto perfettamente coincidente: è normale infatti che le domande, già parzialmente avanzate in sede di reclamo, vengano successivamente precisate in sede di ricorso, soprattutto quando il contraddittorio tra le parti possa considerarsi validamente instaurato e le contestazioni presentate nel ricorso non modifichino i termini della questione così come formulata nel reclamo.

Nel caso esaminato l'Arbitro ha deciso in relazione a tutte le comunicazioni controverse, in quanto le contestazioni presenti solo nel ricorso coincidevano comunque con quelle già espresse nel reclamo, sia pur con riferimento ad altre comunicazioni dello stesso genere inviate in precedenza dall'intermediario alla ricorrente²⁸ (cfr. il capitolo 6: *Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento*).

L'ABF ha anche ritenuto che il ricorso debba essere dichiarato inammissibile quando manchi del tutto la corrispondenza tra il contenuto del ricorso e quello del preventivo reclamo presentato all'intermediario, e non nel caso in cui, dal tenore del reclamo, si evinca comunque la contestazione poi sollevata in modo più chiaro con il ricorso²⁹.

Inoltre, poiché lo scopo del preventivo reclamo nel procedimento ABF è quello di consentire all'intermediario di venire a conoscenza, in forma scritta, della contestazione del cliente per poter eventualmente avviare una interlocuzione con lo stesso, anche un primo ricorso che venga dichiarato inammissibile per vizi poi emendati con la proposizione di un successivo ricorso può essere considerato quale preventivo reclamo rispetto al secondo ricorso, in ossequio al principio di economicità del procedimento³⁰.

Da un punto di vista formale l'Arbitro ha dichiarato irricevibile il ricorso preceduto da un reclamo privo di sottoscrizione del ricorrente: nel caso concreto il preventivo reclamo non recava alcuna procura né la firma del cliente, ma solo la sottoscrizione del legale. In particolare l'ABF ha ribadito che la mancanza di sottoscrizione del cliente non consente di ricondurre la manifestazione di volontà (contenuta nella comunicazione) al cliente medesimo. Ha inoltre confermato che l'eventuale procura conferita in occasione della presentazione del ricorso non vale come ratifica degli atti precedenti: il reclamo, costituendo condizione di ammissibilità dello stesso ricorso, deve essere di per sé valido al momento dell'invio alla controparte³¹.

Il Collegio ha inoltre affermato che ai fini della verifica in merito alla tempestività del ricorso, da proporre entro dodici mesi dalla presentazione del reclamo ai sensi

²⁸ Collegio di coordinamento, decisioni [1891/2016](#), [1893/2016](#) e [1896/2016](#).

²⁹ Decisione [11269/2016](#).

³⁰ Decisione [2853/2016](#).

³¹ Decisione [7767/2016](#).

delle disposizioni ABF, il ricorso stesso non solo deve succedere al reclamo entro il termine stabilito, ma il preventivo reclamo deve contemplare l'intermediario quale unico e diretto destinatario delle doglianze sollevate dal cliente. In tale prospettiva il Collegio ha dichiarato inammissibile il ricorso preceduto da una missiva inviata alla Presidenza della Repubblica e trasmessa per conoscenza all'intermediario³².

L'Arbitro ha altresì confermato che il decorso del termine di dodici mesi tra la presentazione del reclamo e la proposizione del ricorso incide sull'interesse delle parti a una sollecita conclusione della controversia; qualora l'intermediario convenuto rilevi il mancato rispetto di tale termine, come nel caso di specie, è precluso all'ABF l'esame nel merito del ricorso³³.

³² Decisione 4981/2016.

³³ Decisione 8159/2016.



BANCA D'ITALIA



BANCA D'ITALIA

SEDE DI ROMA

6. RASSEGNA DELLE DECISIONI DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Il Collegio di coordinamento dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) svolge un ruolo determinante per assicurare uniformità tra gli orientamenti dei Collegi territoriali e contenerne o prevenirne le divergenze interpretative. Le sue decisioni riducono infatti i margini di incertezza nell'applicazione delle norme e favoriscono una trattazione dei reclami coerente e omogenea da parte degli intermediari.

QUESTIONI DI MERITO

La nullità delle clausole non incluse nel TAEG e le sue conseguenze

Nel caso deciso dal Collegio di coordinamento con la pronuncia 1430/2016, il ricorrente, con riferimento a tre prestiti personali stipulati con il medesimo intermediario (uno nel luglio del 2010 e due nel 2013), contestava che l'inclusione nel tasso annuo effettivo globale (TAEG) dei costi delle polizze assicurative abbinate ai finanziamenti, delle spese di gestione e degli interessi di mora, avrebbe determinato il superamento del tasso soglia di usura o, quanto meno, del TAEG riportato nella documentazione contrattuale; in quest'ultimo caso ciò avrebbe determinato la nullità delle clausole relative ai costi non inclusi e la sostituzione del TAEG con il tasso nominale minimo dei BOT annuali emessi nell'anno precedente alla conclusione dei contratti.

Eccependo la natura meramente facoltativa delle coperture assicurative, l'intermediario aveva argomentato che tali costi dovevano essere esclusi dal TAEG; con riferimento al tasso effettivo globale (TEG) di ciascun finanziamento adduceva invece che, anche qualora avesse incluso tutte le assicurazioni contestuali alla stipula dei contratti, tale indicatore non avrebbe comunque superato il tasso soglia di riferimento.

Il Collegio di coordinamento ha respinto le censure del ricorrente relative al presunto superamento dei tassi soglia rilevando che, oltre all'erroneità concettuale dei parametri evocati (il TAEG anziché il TEG), la domanda, per come formulata, tendeva a riversare sul Collegio lo svolgimento di un'attività di tipo consulenziale sostitutiva dell'onere di specifica allegazione gravante sull'interessato. Ha inoltre ribadito che deve escludersi la possibilità teorica di sommare gli interessi corrispettivi agli interessi di mora per rilevare l'eventuale superamento del tasso soglia antiusura e ha affermato che, anche includendo l'importo dei premi assicurativi contestati, il

TEG di ciascuno dei tre finanziamenti sarebbe risultato comunque inferiore al tasso soglia rilevante.

L'Arbitro – dopo aver condiviso le conclusioni del Collegio remittente il quale aveva giudicato che il costo delle polizze di protezione del credito, in quanto ritenute obbligatorie, dovesse essere incluso nel TAEG – si è concentrato sulle conseguenze derivanti dalla sua mancata inclusione nel TAEG e sull'interpretazione dei commi 6 e 7 dell'art. 125-bis TUB (introdotti dal D.lgs. 141/2010 nell'agosto del 2010)¹. Questi ultimi, secondo il Collegio di coordinamento, sono espressione della medesima regola per la quale tutti gli oneri (compresi i premi di polizze assicurative obbligatorie), in quanto parte integrante del costo complessivo del credito, devono essere inseriti nel TAEG affinché il cliente possa comparare le varie offerte del mercato. Conseguentemente è nulla la clausola relativa al costo in sé considerata (per cui nulla è dovuto per tale titolo) ed è nulla anche la clausola relativa al TAEG che non ha previsto quel costo.

L'ABF ha concluso che tale ragionamento è estensibile, trattandosi di cliente consumatore, anche al primo dei tre prestiti (stipulato nel luglio 2010), in virtù di quanto previsto dall'art. 124, comma 5, TUB allora vigente. Di conseguenza l'Arbitro ha affermato che per tutti i contratti in esame la nullità della clausola relativa al TAEG deve comportare l'applicazione del tasso legale sostitutivo pari al tasso nominale dei BOT annuali.

La sospensione delle rate di mutui e finanziamenti a seguito del sisma in Abruzzo

Il Collegio di coordinamento, con le decisioni [2699/2016](#) e [2712/2016](#), si è occupato della sospensione del pagamento delle rate dei mutui prevista dal DL 39/2009 in favore delle popolazioni della regione Abruzzo colpite dagli eventi sismici del 2009.

In particolare ha affrontato la questione (non espressamente disciplinata nel decreto legge) relativa al criterio di maturazione dei cosiddetti interessi di sospensione. Il Collegio è stato chiamato a decidere se la base di calcolo di tali interessi sia costituita dall'importo delle sole rate in scadenza nel periodo di sospensione o dall'intero debito residuo.

Il Collegio ha anzitutto affermato che la disciplina del Fondo di solidarietà per i mutui erogati per l'acquisto della prima casa (L. 244/2007, art. 2, commi 475 e seguenti) non assume rilievo nel caso di specie, sia per la specificità della materia in cui trova applicazione, sia per il fatto che il Fondo prevede il rimborso degli interessi alle banche.

¹ Il comma 6 prevede che “sono nulle le clausole del contratto relative a costi a carico del consumatore che [...] non sono stati inclusi o sono stati inclusi in modo non corretto nel TAEG pubblicizzato”. Il comma 7 prevede che “nei casi di assenza o di nullità delle relative clausole contrattuali [...] il TAEG equivale al tasso nominale minimo dei buoni del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'Economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto. Nessuna altra somma è dovuta dal consumatore a titolo di tassi di interesse, commissioni o altre spese”.

L'Arbitro ha evidenziato come la normativa fiscale (DL 39/2009, art. 6, comma 1, lett. n) faccia espresso riferimento agli “interessi attivi relativi alle rate sospese”. Ha quindi affermato che gli interessi devono essere calcolati sull'importo delle sole rate in scadenza nel periodo di sospensione e non sull'intero debito residuo, considerando altresì le finalità solidaristiche dell'istituto.

Tale soluzione è applicabile anche al periodo di sospensione che, nel caso di specie, la banca resistente aveva riconosciuto aderendo all'iniziativa dell'Associazione bancaria italiana (ABI) denominata *Misure di sostegno alla popolazione abruzzese colpita dal sisma, dopo il 30 giugno 2010*. Tali misure prevedevano la proroga fino al 30 giugno 2010 del termine di sospensione previsto dal DL 39/2009, scaduto il 31 dicembre 2009. Secondo il Collegio la natura di proroga dell'intervento dell'ABI manifesta la continuità, seppure su base volontaria, con la misura originariamente disposta dal DL 39/2009.

In conclusione il Collegio di coordinamento ha accertato il diritto del ricorrente al pagamento degli interessi sull'importo complessivo delle sole rate sospese, sia per il periodo di sospensione legale (fino al 31 dicembre 2009) sia per quello convenzionale (fino al 30 giugno 2010).

L'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto: il rimborso dei costi non maturati

Con le decisioni 10003/2016, 10017/2016 e 10035/2016, il Collegio di coordinamento è intervenuto sulla questione del rimborso delle commissioni non godute in caso di estinzione anticipata di contratti di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

In primo luogo il Collegio ha ribadito che sono nulle, per violazione di norma imperativa, le clausole contrattuali che stabiliscono la non rimborsabilità delle commissioni e dei costi applicati al contratto in caso di estinzione anticipata dello stesso. In secondo luogo ha precisato che non è possibile limitare l'importo dovuto al consumatore attraverso la previsione di un criterio di rimborso difforme da quello della competenza economica (*pro rata temporis*) desumibile dall'art. 125-sexies, comma 1, TUB². Le ulteriori attribuzioni patrimoniali che l'intermediario può trattenere, quale equo indennizzo per l'estinzione anticipata, sono predeterminate dall'art. 125-sexies, comma 2, TUB³.

² “Il consumatore può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore. In tal caso il consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto”.

³ “In caso di rimborso anticipato, il finanziatore ha diritto a un indennizzo equo e oggettivamente giustificato per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato del credito. L'indennizzo non può superare l'1 per cento dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, oppure lo 0,5 per cento del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore a un anno. In ogni caso l'indennizzo non può superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del contratto”.

Ciò premesso, ferma restando la necessaria individuazione dei costi soggetti a maturazione nel corso del tempo (*recurring*), le parti, nell'esercizio della loro autonomia, possono tuttavia prevederli in misura differenziata e non strettamente proporzionale al trascorre del tempo: in tal caso il criterio di restituzione degli oneri *recurring*, anche se non esattamente lineare o proporzionale, sarebbe sempre conforme al principio di competenza economica (criterio legale di rimborso ex art. 125-sexies TUB), dato che la restituzione avverrebbe secondo la quota dei costi tempo per tempo maturati.

Così inteso, il criterio *pro rata temporis* non è solo il più logico, ma trova sempre necessaria applicazione; solo il principio di stretta proporzionalità può essere contrattualmente derogato dovendo in ogni caso applicarsi la regola secondo la quale le commissioni continuative, pagate in anticipo al momento della conclusione del contratto, devono poi essere rimborsate al consumatore per le quote imputabili alla rate non maturate (competenza economica).

In dettaglio il Collegio ha ritenuto valida una clausola che raggruppava in una medesima voce di costo più attività chiaramente individuate come *up front* (oneri non soggetti a maturazione nel corso del tempo) e *recurring*, indicando la ripartizione del costo complessivo secondo una misura percentuale⁴; mentre ha ritenuto nulla e priva di effetto una clausola che limitava il rimborso pro quota delle commissioni a una determinata percentuale, in considerazione della mancata descrizione, anche solo sintetica, delle prestazioni remunerate da tali voci⁵.

L'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto: le commissioni versate all'agente e l'onere della prova

Il Collegio di coordinamento, con la decisione 10929/2016, ha affrontato la questione relativa all'onere della prova con riferimento alla commissione dovuta all'agente con il quale l'intermediario aveva stipulato un contratto di agenzia. Il Collegio remittente, pur non dubitando della natura *up front* di tale commissione, né dell'esistenza del contratto tra agente e intermediario, riteneva che quest'ultimo dovesse fornire la prova dell'avvenuto pagamento della commissione, ancorché il ricorrente non avesse formulato una specifica contestazione sul punto. In proposito è stato chiarito che l'Arbitro non può esaminare questioni di fatto diverse da quelle che le parti hanno prospettato e tanto meno può porsi in contrasto con esse, né – in assenza di una norma imperativa che lo consenta – può intervenire sulle clausole contrattuali liberamente sottoscritte. Nel caso in esame sul contratto risultavano timbro e sottoscrizione dell'agente incaricato.

I Collegi ABF possono pertanto pretendere dall'intermediario la prova che le somme addebitate ai clienti abbiano avuto la destinazione prevista nel contratto solo in presenza di un'esplicita contestazione in tal senso della parte ricorrente; unicamente in tale ipotesi assumono rilievo il disposto dell'art. 2697 del Codice civile e i principi

⁴ Decisione 10003/2016.

⁵ Decisione 10035/2016.

in tema di prova negativa e di vicinanza della prova con la conseguenza che, in caso di mancata produzione della fattura, il Collegio può disporre la restituzione integrale del relativo importo.

La violazione del divieto di contrarre un nuovo finanziamento contro cessione del quinto

In tema di contratti di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio, il Collegio di coordinamento, con la decisione 5762/2016, si è soffermato anche sulle conseguenze derivanti dalla violazione dell'articolo 39 del DPR 180/1950, che vieta di contrarre un nuovo finanziamento prima che siano trascorsi almeno due o quattro anni dall'inizio della cessione stipulata, rispettivamente, per un quinquennio o per un decennio.

Secondo il Collegio tale infrazione costituisce una violazione di norme comportamentali da parte dell'intermediario che non determina la nullità del nuovo contratto per contrarietà a norme imperative⁶, ma un illecito che legittima la pretesa risarcitoria del beneficiario del finanziamento.

Quanto all'individuazione del danno da risarcire il Collegio ha chiarito che il nocumento subito dal cliente, nei confronti del quale non è configurabile un concorso nella produzione dell'illecito, può essere individuato nella quota di commissioni e oneri *recurring* relativi al tempo intercorrente tra il rinnovo anticipato e il termine legale per la stipula di un nuovo contratto⁷. Il Collegio ha pertanto accolto il ricorso, riconoscendo al ricorrente il danno nella misura predetta, secondo il consueto criterio *pro rata temporis*.

Il diritto di stipula nei contratti di risparmio edilizio

Il Collegio di coordinamento, con la decisione 6173/2016, si è anche occupato del contratto di risparmio edilizio⁸, per il cui perfezionamento è necessario versare il cosiddetto diritto di stipula: un importo, nel caso di specie pari all'1 per cento della somma di risparmio da accumulare, da corrisondersi all'atto della sottoscrizione del contratto⁹.

I Collegi ABF hanno ritenuto che il diritto di stipula abbia sostanzialmente natura di clausola penale perché, da un lato, ne è escluso il rimborso nei casi di

⁶ Cass., Sez. Un., 19 dicembre 2007, n. 26724.

⁷ In proposito il Collegio ha richiamato la sentenza della Corte d'appello di Milano, 22 agosto 2013 (cfr. il paragrafo: *Le operazioni di cessione del quinto dello stipendio e della pensione* del capitolo 8).

⁸ Si tratta di un contratto, previsto dalla legge tedesca sulle casse di risparmio edilizio, tipicamente articolato in due fasi: inizialmente il cliente accumula secondo un piano predefinito il proprio risparmio per poi accedere a un mutuo (mutuo di assegnazione) a un tasso contenuto e non esposto alle fluttuazioni del mercato.

⁹ Il pagamento del diritto di stipula esclude la previsione di ulteriori spese periodiche quali, ad esempio, le spese per la tenuta del conto e per l'invio delle comunicazioni e le commissioni sulle rate nella fase del risparmio; le spese di istruttoria del mutuo nella fase di assegnazione; i costi per l'addebito delle rate e per l'invio di comunicazioni e/o certificazioni relativi, tra l'altro, agli interessi passivi nella fase di mutuo.

recesso da parte del cliente e, dall'altro, si tratta di versamenti privi di giustificazione causale che non trovano la propria contropartita in alcuna prestazione o servizio resi dall'intermediario in favore del cliente.

Il Collegio di coordinamento ha validato l'orientamento dei Collegi territoriali sottolineando come sia irragionevole che il cliente debba sopportare un costo iniziale per beneficiare di condizioni favorevoli di cui, in caso di recesso, non usufruirà. Ha però ricordato, con specifico riguardo alle ragioni per cui il Collegio territoriale ha rimesso il ricorso al Collegio di coordinamento, che la Corte federale di giustizia tedesca¹⁰ ha ritenuto tali clausole redatte in modo chiaro e comprensibile e con una legittima giustificazione causale. A questo proposito, sebbene le controversie come quella di specie siano disciplinate dalla normativa tedesca, il Collegio ha tuttavia affermato come ciò non implichi che il giudice italiano debba uniformarsi agli orientamenti della giurisprudenza e agli insegnamenti della dottrina che si sono affermati in tale Stato.

In tal senso è stato rilevato che la sentenza della Corte federale di giustizia ha esaminato la compatibilità delle clausole contrattuali in questione con la normativa tedesca, la cui applicabilità in Italia è subordinata alla sua coerenza con i principi nazionali di ordine pubblico.

L'art. 6 del regolamento CE/2008/593 stabilisce infatti che, anche quando il contratto sia assoggettato per scelta delle parti a una legge straniera, il consumatore non è comunque privato della protezione assicurategli dalle disposizioni inderogabili della legge nazionale che sarebbe stata applicata in mancanza di tale scelta (ossia la legge del paese di abituale residenza del consumatore)¹¹.

Alla luce di tali riflessioni il Collegio ha affermato che la prevalenza della normativa inderogabile interna posta a tutela del consumatore trova pieno riscontro nella normativa comunitaria sopra richiamata che si impone su quella degli Stati membri. La tutela del consumatore emerge pertanto come uno degli interessi riconosciuti come rilevanti sia dall'ordinamento giuridico comunitario, sia da quello interno, e viene quindi elevata al rango di normativa di ordine pubblico, con conseguente inapplicabilità della regolamentazione (statuale o contrattuale) che si pone in contrasto con essa.

Il Collegio ha pertanto affermato che, nell'ipotesi di estinzione anticipata di un contratto di risparmio edilizio, la clausola che esclude il rimborso del diritto di stipula non è applicabile ai contratti conclusi in Italia, in quanto contraria alla disciplina che garantisce la tutela del consumatore.

¹⁰ Bundesgerichtshof, sentenza del 7 dicembre 2010 - XI ZR 3/10.

¹¹ Il Collegio ha richiamato il diritto del cliente di recedere da tutti i rapporti di durata senza alcuna penalità o spesa (art. 120-bis TUB) e l'art. 33, lett. e), D.lgs. 206/2005 (Codice del consumo) che qualifica come vessatorie le clausole che consentono al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore quando questi receda dal contratto senza prevedere, nel caso opposto (recesso del professionista), che il consumatore possa esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta.

L'esercizio dello ius variandi

Con le decisioni 1889/2016, 1891/2016, 1892/2016, 1893/2016 e 1896/2016, il Collegio di coordinamento si è occupato dell'adeguata indicazione del giustificato motivo previsto dall'art. 118 TUB, in caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali di un contratto di deposito a risparmio.

Il Collegio ha anzitutto richiamato la disciplina secondaria che si integra con l'art. 118 TUB, in particolare la circolare del Ministero dello Sviluppo economico n. 5574 del 21 febbraio 2007¹² secondo cui la specifica disciplina dell'art. 118 sulle variazioni unilaterali dei tassi di interesse (attivi e passivi) derivanti da decisioni di politica monetaria non comporta un consequenziale obbligo di variazione dei tassi, ma si limita a prescrivere le modalità da seguire qualora l'intermediario intenda apportare variazioni alle condizioni economiche in queste circostanze. La norma prevede infatti che l'eventuale adeguamento deve contestualmente riguardare sia i tassi attivi sia quelli passivi in relazione alle medesime tipologie di contratti (ad es. lo stesso tipo di conto corrente).

A questo proposito il Collegio ha escluso che la mancata previsione nel contratto di deposito a risparmio di interessi debitori a carico del cliente impedisca all'intermediario di apportare in via unilaterale modifiche alle condizioni contrattuali in base all'art. 118 TUB.

Le pronunce del Collegio si sono quindi concentrate sulla questione relativa all'adeguatezza dell'informativa fornita dall'intermediario con le comunicazioni di variazione delle condizioni contrattuali inviate ai ricorrenti.

Il Collegio al riguardo ha preso le mosse dal costante orientamento dei Collegi territoriali secondo cui è determinante l'esatta e puntuale esplicitazione del giustificato motivo, mettendo però in evidenza il contrasto di posizioni emerso sul livello di analiticità richiesto dalla normativa.

Consapevole della mancanza di uniformità di orientamenti, il Collegio ha ribadito anzitutto che la comunicazione della modifica unilaterale deve avere contenuto tale da consentire al cliente di poter valutare la congruità della variazione rispetto alla ragione posta a giustificazione della stessa. In base a tale principio ha quindi affermato la genericità di alcune indicazioni presenti nelle comunicazioni di modifica inviate dall'intermediario, che fanno generico richiamo a un "calo dei tassi di interesse di riferimento", in quanto prive di specificazioni e indicazioni utili per determinare con maggiore precisione il giustificato motivo addotto e per consentire al cliente di valutare la congruità delle modifiche apportate.

¹² Secondo la circolare il giustificato motivo ricomprende tanto gli eventi di comprovabile effetto sul rapporto bancario che afferiscono alla sfera del cliente (mutamento del grado di affidabilità dello stesso), quanto quelli che consistono in variazioni di condizioni economiche generali che possono riflettersi in un aumento dei costi operativi degli intermediari (ad es. tassi di interesse, inflazione, ecc.). Il cliente deve inoltre essere informato sul giustificato motivo in maniera sufficientemente precisa e in modo da poter effettuare una valutazione circa la congruità della variazione rispetto alla motivazione che ne è alla base.

Il Collegio al contrario ha ritenuto sufficientemente motivate le comunicazioni contenenti più specifico riferimento, ad esempio, ai tassi “Euribor e BCE” e alla “manovra di abbassamento del tasso sulle operazioni di rifinanziamento” decisa dalla Banca centrale europea con decisioni del “5 giugno 2014 [...] del 3 luglio 2014” e “del 4 settembre” 2014.

Per quanto infatti tali motivazioni non esplicitino la misura in cui i tassi di riferimento sono diminuiti e quindi il rapporto specifico tra il fatto avvenuto e le condizioni contrattuali di cui si propone la variazione peggiorativa, esse sono state tuttavia ritenute sufficienti, in quanto si è affermato che la comunicazione ex art. 118 TUB non deve raggiungere un livello di analiticità tale da abbracciare anche il profilo quantitativo: l’informativa può pertanto limitarsi all’indicazione delle ragioni che hanno determinato le modifiche prospettate, purché il cliente possa compiere una verifica in termini di congruità.

La compensazione legale e i suoi requisiti

Con la decisione 2420/2016 il Collegio si è pronunciato sulla legittimità della compensazione effettuata dalla banca resistente sul conto corrente cointestato tra le due ricorrenti, in base a una fideiussione rilasciata da una delle contitolari a garanzia del pagamento delle rate di un finanziamento concesso a un terzo.

Ad avviso delle ricorrenti la condotta della banca sarebbe stata illegittima per vari motivi: in primo luogo il conto corrente era cointestato e alimentato solo dalle rimesse della cointestataria non garante; in secondo luogo la banca, in forza del beneficio di preventiva escussione, avrebbe dovuto rivolgersi dapprima al debitore principale e solo successivamente, in caso di infruttuosità, rivalersi nei confronti del fideiussore; l’intermediario infine avrebbe effettuato l’addebito sul conto corrente senza che le ricorrenti avessero manifestato alcuna volontà al riguardo, a copertura del debito di un soggetto diverso dalle cointestatarie del conto stesso.

Secondo il Collegio non rileva la contitolarità del conto dal momento che, come costantemente affermato nelle decisioni ABF, qualora, come nel caso concreto, i cointestatori possano disporre disgiuntamente, sono da presumere creditori e debitori in solido del saldo del conto, come previsto dall’articolo 1854 c.c.; nel caso di specie non esistevano contrari elementi presuntivi gravi, precisi e concordanti, dal momento che la circostanza che il conto fosse alimentato unicamente dalle rimesse di una delle due titolari era stata solo affermata dalle ricorrenti, ma non dimostrata. Il Collegio ha inoltre escluso che esistesse un beneficio di preventiva escussione, affermando che questo non è di applicazione automatica, né, in concreto, aveva formato oggetto di previsione contrattuale tra le parti. L’Arbitro ha infine messo in evidenza che il fideiussore è obbligato in solido con il soggetto garantito, e che il credito fatto valere dalla banca non riguardava il terzo garantito, ma direttamente, quale fideiussore, il contitolare del conto.

È stato quindi approfondito l’ulteriore profilo per il quale il Collegio territoriale aveva rimesso la decisione al Collegio di coordinamento, ossia la necessità o meno

per la compensazione legale di un ulteriore requisito, costituito dalla chiusura di almeno uno o di entrambi i conti correnti o dei rapporti i cui saldi dovrebbero compensarsi. I Collegi ABF infatti hanno più volte fatto proprio l'orientamento, prevalente nella giurisprudenza più recente della Cassazione, secondo cui l'istituto in esame opererebbe solo previa chiusura di almeno uno dei conti correnti.

Il Collegio di coordinamento ha affermato che la tesi della Cassazione è applicabile solo alla compensazione effettuata dalla banca tra il saldo di due distinti conti correnti; nel caso concreto invece essa era intervenuta tra il credito della banca fondato sulla fideiussione, al cui pagamento la garante era tenuta a semplice richiesta, e il credito vantato dalla garante stessa derivante dal conto corrente a lei cointestato.

Ad avviso del Collegio nel caso in esame ricorrevano pertanto i presupposti della compensazione legale disciplinata dagli articoli 1243 e 1853 c.c., come d'altra parte ammesso anche recentemente dalla Cassazione stessa¹³ nel caso di rapporti distinti di credito e di debito, non attinenti a una pluralità di conti; in questo caso infatti la Corte ha ritenuto legittima la compensazione di un credito documentario con il saldo di un conto corrente, senza alcun riferimento alla necessità di chiusura del conto stesso.

Le fideiussioni rilasciate dai confidi

Con le decisioni [6683/2016](#), [7958/2016](#) e [7966/2016](#), il Collegio di coordinamento si è occupato della validità dei contratti di fideiussione stipulati con confidi a garanzia del pagamento dei canoni di locazione o del rischio di mancato rilascio del permesso di edificare.

Nei casi sottoposti al Collegio gli intermediari avevano agito in un ambito loro precluso dalla legge: è vietato infatti ai confidi il rilascio di fideiussioni a garanzia, ad esempio, dei canoni di locazione dovuti da un consorzio o delle obbligazioni derivanti dalla compravendita di un immobile da costruire da parte di un consorzio. Tali garanzie individuali (e non collettive) sono oggettivamente finalizzate non già a favorire l'accesso al credito, bensì a garantire i diritti contrattuali del locatore o del promissario acquirente¹⁴.

Per dirimere la difformità di indirizzi emersa nei Collegi territoriali sulle conseguenze civilistiche di tale violazione, il Collegio ha preso le mosse dall'art. 1418 c.c., secondo cui la nullità virtuale riguarda il contratto "contrario a norme imperative, salvo che la legge disponga diversamente". Ha messo in evidenza che in base a tale previsione è necessario un duplice passaggio logico, in quanto l'indagine

¹³ Cass., Sez. I, 30 maggio 2013, n. 13658.

¹⁴ Il Collegio ha richiamato i *Chiarimenti in materia di rilascio di garanzie* resi il 7 ottobre 2011 dalla Banca d'Italia, secondo i quali "i confidi iscritti ai sensi dell'art. 155, comma 4, TUB nell'apposita sezione dell'elenco generale, possono svolgere esclusivamente l'attività di garanzia collettiva dei fidi che consiste nella 'prestazione mutualistica e imprenditoriale di garanzie' volta a favorire l'accesso delle piccole e medie imprese associate al credito di banche e degli altri soggetti operanti nel settore finanziario [...] A tali operatori è pertanto vietato l'esercizio di prestazioni di garanzie diverse da quelle indicate e, in particolare, nei confronti del pubblico, nonché l'esercizio delle altre attività riservate agli intermediari finanziari".

deve riguardare, in primo luogo, il carattere imperativo del precetto violato dalla conclusione del contratto e, in secondo luogo, eventuali previsioni di legge che valgano a escludere la nullità (ad es. qualora la legge assicuri l'effettività della norma imperativa violata mediante rimedi diversi rispetto all'invalidità del negozio).

Secondo il Collegio – considerati i limitati controlli cui sono soggetti i confidi, in ragione del ristretto ambito di operatività, rispetto alla vigilanza prudenziale che caratterizza l'attività bancaria e quella relativa agli intermediari finanziari – non sembra vi sia un'ideale alternativa alla invalidità del contratto: non possono certamente considerarsi sufficienti le sanzioni penali o il provvedimento di ritiro dell'iscrizione. La violazione posta in essere non riguarda regole di comportamento, ma attiene alla speciale capacità richiesta dalla legge per la conclusione del contratto¹⁵.

L'Arbitro ha quindi concluso che era vietato agli intermediari resistenti, in quanto iscritti nell'elenco dei confidi previsto dall'art. 112, comma 1, TUB (e dal previgente art. 155, comma 4, TUB), di stipulare i contratti di fideiussione oggetto di giudizio; ha reputato pertanto che, ai sensi dell'art. 1418, comma 1, c.c., tali contratti erano stati stipulati in violazione di norme imperative e ne ha affermato la nullità.

Il Collegio di coordinamento ha però ritenuto che tale soluzione avrebbe potuto produrre un ingiusto pregiudizio per il ricorrente, in quanto quest'ultimo non sarebbe stato in grado di avvalersi della garanzia prestata dal confidi, potendo unicamente invocare il risarcimento, nel caso di specie irrisorio, per la lesione del solo interesse negativo, quale ipotesi di responsabilità per la conclusione di un contratto invalido.

L'Arbitro ha pertanto applicato i principi generali dell'ordinamento giuridico (*analogia iuris*), richiamando quello che limita l'accertamento della nullità contrattuale ai soli casi in cui non ne derivino conseguenze sfavorevoli nella sfera giuridica del contraente che non ha dato causa alla nullità stessa.

Tale esigenza di particolare tutela ha ispirato l'introduzione della “nullità di protezione”, orientata alla salvaguardia degli interessi del contraente che, rispetto al rapporto instaurato, viene a trovarsi incolpevolmente in una situazione deteriore.

In conclusione il Collegio ha ritenuto di poter conoscere e decidere nel merito la domanda di adempimento dell'obbligazione di garanzia assunta dal confidi, nonostante la nullità del contratto di fideiussione, al fine di assicurare, in caso di fondatezza della pretesa, una tutela effettiva e prevalente al contraente che non aveva dato causa alla nullità, rispetto alla sua controparte, autrice della violazione della norma imperativa.

¹⁵ Il Collegio ha fatto riferimento anche alle sentenze 26724/2007 e 26725/2007 delle Sezioni Unite della Cassazione che chiariscono come l'area delle norme inderogabili la cui violazione può determinare la nullità del contratto ex art. 1418, comma 1, c.c. ricomprenda anche le disposizioni che, in assoluto oppure in presenza o in difetto di determinate condizioni soggettive, vietano, direttamente o indirettamente, la stipula stessa del contratto; è il caso degli accordi conclusi in assenza di una particolare autorizzazione richiesta dalla legge o in mancanza dell'iscrizione di uno dei contraenti in albi o registri cui la legge eventualmente condiziona la loro legittimazione alla stipula.

La qualifica del fideiussore

Il Collegio di coordinamento, con la decisione 5368/2016, ha esaminato la questione relativa alla qualifica di consumatore o professionista da attribuire a un soggetto che aveva prestato fideiussione a favore di una cooperativa edilizia di cui era socio, a garanzia di un finanziamento concesso da una banca alla cooperativa stessa. È stato precisato che, in base alle disposizioni ABF, a seconda che il ricorrente venga classificato come consumatore o meno, cambia la composizione del Collegio; per altro verso la qualifica soggettiva rileva, sul piano generale, anche con riferimento alla disciplina applicabile.

A tal fine l'ABF ha esaminato l'orientamento giurisprudenziale formatosi sul "professionista di rimbalzo", formulato dalla Corte di giustizia delle Comunità europee¹⁶ (e recepito dai giudici nazionali).

Il Collegio, a fronte di orientamenti non uniformi, ha affermato che le conclusioni raggiunte dalla giurisprudenza italiana devono essere riesaminate alla luce di una nuova e recente pronuncia della Corte di giustizia dell'Unione europea¹⁷. In particolare la Corte ha superato la qualificazione automatica del garante in base alla qualifica del debitore principale, sostenendo che, nel caso di persona fisica garante delle obbligazioni di una società commerciale, spetta al giudice nazionale determinare se tale persona abbia agito nell'ambito della sua attività professionale o sulla base dei collegamenti funzionali che la legano a tale società (quali l'amministrazione di quest'ultima o una partecipazione non trascurabile al suo capitale sociale), oppure se abbia agito per scopi di natura privata.

L'Arbitro ha aderito al nuovo orientamento della Corte di giustizia, ritenuto pienamente coerente con gli obiettivi di tutela propri delle discipline riguardanti i consumatori, le cui finalità verrebbero vanificate dall'applicazione di un automatismo secondo cui il garante di un professionista è a sua volta qualificato come non consumatore¹⁸.

Nella fattispecie sottoposta al Collegio, dal momento che il ricorrente si era autoqualificato come consumatore e che non emergeva il possesso di una sua partecipazione significativa al capitale della società né l'assunzione di cariche sociali, il Collegio di coordinamento riunito in composizione non consumatori, senza decidere nel merito la domanda, ha assegnato il ricorso nuovamente al Collegio remittente per la trattazione in composizione consumatori.

¹⁶ Sentenza del 17 marzo 1998, Bayerische Hypotheken- und Wechselbank AG, causa C-45/1996. Secondo la Corte, quando un soggetto presta fideiussione per un debitore che ha la qualità di professionista deve considerarsi anch'esso non consumatore, in quanto la fideiussione è collegata e accessoria a un altro contratto, e dunque la qualifica soggettiva del garante viene attratta dalla qualità del debitore principale. In questi casi dunque il ricorrente dovrebbe essere riqualificato professionista di riflesso, avendo prestato garanzia per i debiti di una società commerciale.

¹⁷ Ordinanza del 19 novembre 2015, Tarcău, causa C-74/2015.

¹⁸ Il Collegio ha osservato come – poiché il consumatore si trova in una situazione di inferiorità rispetto al professionista – il bisogno di tutela del garante (persona fisica) che agisce per finalità non professionali non dipenda dalla circostanza che il debitore garantito sia a sua volta consumatore oppure un professionista, né dal fatto che il contratto di fideiussione si presenti normalmente come accessorio rispetto al debito garantito.

Il Collegio territoriale, con la decisione 9941/2016, ha respinto il ricorso nel merito poiché, contrariamente a quanto ritenuto dal ricorrente, gli effetti della garanzia permangono anche quando per il garante sia venuta meno la qualità di socio della cooperativa garantita; le vicende relative ai rapporti tra garante e debitore garantito sono infatti inopponibili al creditore.

L'obbligo di preavviso della segnalazione ai sistemi privati di informazioni creditizie

Con la decisione 9311/2016 il Collegio di coordinamento ha affrontato la questione relativa al diritto degli imprenditori individuali alla ricezione del preventivo avviso di segnalazione previsto dalla normativa sui sistemi di informazioni creditizie (SIC).

Con riferimento a tali sistemi l'ABF ha più volte affermato che i requisiti di legittimità dell'iscrizione sono due: la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati e il preavviso dell'iscrizione stessa¹⁹. L'Arbitro ha inoltre precisato che l'onere della prova della ricezione del preavviso grava sull'intermediario.

L'art. 40, comma 2, DL 201/2011 (convertito dalla L. 214/2011) ha modificato l'art. 4 del D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), escludendo dall'ambito di applicazione dello stesso il trattamento dei dati relativi alle persone giuridiche. Alla luce di tali novità nel 2015 il Collegio di coordinamento ha affermato che non sussiste l'obbligo del preavviso nei confronti delle persone giuridiche, senza però nulla dire rispetto agli imprenditori individuali²⁰.

Il Collegio è quindi intervenuto nuovamente sul tema nel 2016 rilevando che, per quanto l'art. 125 TUB disciplini il dovere di preavviso rispetto ai consumatori, non è legittimo dedurre che tale dovere non si applichi nei confronti degli imprenditori individuali; al contrario, il fatto che nel 2011 il legislatore abbia escluso l'applicazione della disciplina sul trattamento dei dati personali solo rispetto alle persone giuridiche rivela l'intenzione generale di tutelare diversamente la persona fisica, indipendentemente dall'attività svolta.

Nell'ambito delle segnalazioni nelle banche dati, la posizione dell'imprenditore individuale è assimilabile a quella di un consumatore; non a caso in ambiti simili – quali la disciplina sulle iscrizioni nella Centrale di allarme interbancaria (CAI) e quella riguardante le pratiche commerciali scorrette, estesa anche alle microimprese – la loro tutela è stata equiparata. L'art. 125 TUB costituisce peraltro disciplina di tutela di soggetti deboli e dunque è espressione di un più generale dovere di correttezza e buona fede nei rapporti tra i privati, che trova fondamento nel Codice civile e nella Costituzione.

¹⁹ L'art. 125, comma 3, TUB stabilisce che i finanziatori devono informare preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a un SIC informazioni negative sul suo conto.

²⁰ Decisione 4140/2015.

Da un lato vi è la tutela del diritto alla riservatezza dei dati personali riconosciuto a tutte le persone fisiche; dall'altro sussiste anche il generale diritto a non subire danni alla propria reputazione a causa di una segnalazione negativa in un SIC senza una preventiva comunicazione che consenta al debitore di contestare o eliminare tempestivamente il presupposto (ossia l'inadempimento) della segnalazione stessa. Tale diritto, se può essere espressamente limitato rispetto a imprese strutturate che abbiano forma societaria, non può invece essere escluso, se non sulla base di espresse previsioni normative, per quelle individuali.

Il Collegio di coordinamento ha quindi affermato che non risultano ammissibili trattamenti diversi delle persone fisiche, a seconda che riguardino consumatori o imprenditori, e che va sempre applicato l'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia per i sistemi informativi privati²¹.

Nel caso di specie ha considerato illegittima la segnalazione al SIC, in quanto l'intermediario non aveva provato l'effettiva ricezione del preavviso da parte del ricorrente, e ha invitato l'intermediario stesso ad attivarsi per ottenere la cancellazione dei dati personali del ricorrente presenti nel sistema. Ha invece respinto la domanda di risarcimento dei danni, patrimoniali e non patrimoniali, ricordando che nel diritto italiano – nel quale non è riconosciuto il danno *in re ipsa*, né è previsto in generale un regime di danni punitivi in dipendenza di qualsivoglia condotta antiggiuridica – non può essere riconosciuto il risarcimento in assenza di prova delle conseguenze prodotte dal fatto illecito. Il ricorrente non aveva infatti fornito elementi utili per l'individuazione e la quantificazione del pregiudizio patrimoniale subito, ma si era limitato ad affermare che, a causa della illegittima segnalazione, non aveva avuto più accesso al credito bancario con conseguenze negative solo rappresentate ma non provate. Il Collegio non ha risarcito neanche il danno non patrimoniale alla reputazione, avendo rilevato l'esistenza di plurimi e prolungati ritardi nel rimborso del prestito erogato dall'intermediario.

Il risarcimento delle spese legali e la cessazione della materia del contendere

Il Collegio di coordinamento, con la decisione 6174/2016, si è occupato anche della questione relativa al rimborso, in caso di cessazione della materia del contendere, delle spese sostenute per l'assistenza dell'avvocato. Nel caso di specie l'intermediario, dopo la presentazione del ricorso, aveva accolto le richieste del ricorrente, ma quest'ultimo insisteva per l'ulteriore rimborso delle spese legali sostenute.

Il Collegio, con la decisione 3498/2012, aveva negato l'automatico risarcimento degli oneri di assistenza professionale nel caso di accoglimento del ricorso; ne aveva riconosciuto invece la natura risarcitoria, ancorandone la rimborsabilità

²¹ L'art. 4, comma 7, Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, emanato dal Garante per la protezione dei dati personali, prevede che l'intermediario, al verificarsi di ritardi nei pagamenti, avverta l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie. Stabilisce altresì che i dati relativi al primo ritardo possono essere resi pubblici nei confronti dei soggetti che prendono parte a tali sistemi solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso.

all'accoglimento della domanda principale e alla circostanza che l'assistenza dell'avvocato fosse necessaria per la presentazione del ricorso.

L'Arbitro ha quindi ricordato che con il ricorso può essere chiesto il risarcimento del danno anche qualora tale domanda non sia stata formulata nel reclamo, a condizione però che il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo stesso. Ha ritenuto però che le spese di assistenza professionale non possano essere considerate conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario lamentata nel reclamo, per cui occorre che esse – a pena di inammissibilità della relativa domanda – siano autonomamente e specificamente richieste anche in tale sede.

Il Collegio si è infine occupato dell'effetto della cessazione della materia del contendere sulla rifusione delle spese legali: nei casi in cui le parti abbiano raggiunto un accordo prima della decisione, oppure laddove la pretesa del ricorrente risulti pienamente soddisfatta, il rimborso delle spese per l'assistenza legale è di norma escluso. La liquidazione delle spese legali, infatti, anche nelle ipotesi di cessazione della materia del contendere (soccombenza virtuale) richiede l'esistenza di una norma che stabilisca il diritto della parte vittoriosa alla rifusione delle spese di lite; tale principio, previsto nel Codice di procedura civile, non è invece presente nelle disposizioni ABF.

Mentre nel giudizio ordinario le spese processuali costituiscono un accessorio della domanda, nella procedura ABF rappresentano una componente risarcitoria per la quale si richiede, oltre alla fondatezza della domanda principale, la dimostrazione di un comportamento illegittimo dell'intermediario nella gestione della controversia. Il Collegio ha ritenuto che tale illegittimità non sussista quando l'intermediario, attenendosi alle disposizioni ABF, abbia comunque soddisfatto la domanda principale entro il momento della decisione sul ricorso, con conseguente cessazione della materia del contendere.

In questi casi dunque le spese di assistenza professionale non dovranno essere liquidate, a meno che l'intervento del professionista sia giustificato dal comportamento particolarmente ostile e ostruzionistico dell'intermediario.

Nella fattispecie la domanda concernente le spese di assistenza professionale è stata rigettata in considerazione del comportamento collaborativo dell'intermediario.

QUESTIONI DI PROCEDURA

Il rapporto tra reclamo e ricorso

Con le decisioni 1891/2016, 1893/2016 e 1896/2016, il Collegio di coordinamento, nel pronunciarsi su questioni relative allo *ius variandi*, ha preliminarmente ritenuto di poter estendere la propria cognizione anche a contestazioni relative a comunicazioni di modifica contrattuale sollevate soltanto nel ricorso, essendo una delle comunicazioni controverse pervenuta alla ricorrente soltanto successivamente alla presentazione del preventivo reclamo.

Il Collegio, nel rammentare che secondo le disposizioni ABF il “ricorso all’ABF è preceduto da un reclamo preventivo all’intermediario e deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo” (sez. VI, par. 1), ha anche ricordato il proprio orientamento secondo cui è legittimo che il reclamo e il ricorso abbiano un oggetto non perfettamente coincidente, senza che ciò possa incidere automaticamente sull’ammissibilità del secondo: è possibile infatti che le domande, già parzialmente avanzate in sede di reclamo, vengano successivamente precisate in sede di ricorso. Tale orientamento vale soprattutto qualora il contraddittorio tra le parti possa considerarsi validamente instaurato in quanto l’intermediario abbia prodotto puntuali controdeduzioni nelle quali dimostri di avere piena cognizione delle doglianze formulate prima dell’inizio della procedura ABF. Altrettanto significativa è la circostanza che le contestazioni oggetto del ricorso non modificano i termini della questione così come espressa dal cliente in precedenza, quando le domande proposte siano sostanzialmente identiche. Nel caso di specie le contestazioni relative alla comunicazione pervenuta dopo la presentazione del reclamo, sollevate solo con il ricorso, erano le stesse contenute nel reclamo con riferimento alle precedenti comunicazioni inviate dall’intermediario.

Il principio della domanda

Il Collegio di coordinamento, con la decisione [10929/2016](#), ha precisato che, in assenza di una specifica disciplina procedimentale, il giudizio avanti all’Arbitro deve rispettare i canoni generali del vigente sistema processuale civile. Il principio della domanda e il rispetto del contraddittorio sono cardini ai quali il procedimento ABF non può sottrarsi.

L’Arbitro Bancario Finanziario è infatti un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie di tipo decisorio; la soluzione dei casi avviene attraverso la pronuncia di un organo terzo esclusivamente sulla base delle domande formulate dal ricorrente (che può essere solo il cliente) e della documentazione presentata dalle parti; la decisione deve essere assunta secondo diritto, ossia applicando le leggi e i regolamenti che disciplinano la questione controversa, nonché i principi generali del diritto civile, sostanziale e processuale. I limiti di cognizione dell’ABF sono pertanto definiti dalle istanze proposte dal ricorrente e dalle argomentazioni di segno contrario addotte dal resistente, senza che l’Arbitro possa esaminare situazioni fattuali diverse da quelle rappresentate dalle parti interessate.

Ne consegue che il ricorrente è tenuto a formulare una domanda che sia articolata nel *petitum* (il provvedimento o il bene della vita richiesto) e nella *causa petendi* (la situazione giuridica giustificatrice della domanda) e a produrre la documentazione dimostrativa. Reciprocamente il resistente ha l’onere processuale di addurre le argomentazioni (fattuali e giuridiche) idonee a contrastare la domanda e di produrre la documentazione ritenuta idonea allo scopo.

L’organo decidente ha il potere-dovere di stabilire la corretta qualificazione giuridica delle questioni portate alla sua cognizione, ma non quello di prendere in esame situazioni di fatto diverse dalle circostanze rappresentate dalle parti. Di conseguenza l’Arbitro ha il potere-dovere di interpretare la domanda, nel senso di enucleare tutte le possibili implicazioni che vi sono contenute; tale attività si rivela

tanto più opportuna in una procedura che non prevede l'assistenza professionale obbligatoria. Si tratta tuttavia di un compito che non può esorbitare dai limiti dell'interpretazione della volontà del ricorrente per estendersi a un'interpretazione integrativa o additiva, e dunque non può esaminare situazioni di fatto non ricavabili dal tenore della domanda. La violazione di tale principio comporterebbe la compromissione della naturale terzietà dell'Arbitro e si risolverebbe in una palese violazione del principio del contraddittorio.

Gli effetti della cancellazione degli intermediari da albi o elenchi tenuti dalla Banca d'Italia

Con le decisioni [6683/2016](#) e [7966/2016](#), il Collegio di coordinamento è stato chiamato a stabilire se l'Arbitro potesse pronunciarsi nel merito di una controversia sottoposta al suo giudizio anche quando l'intermediario convenuto fosse iscritto nel relativo elenco (o albo) al momento della presentazione del ricorso, ma nelle more del giudizio fosse stato cancellato.

In proposito il Collegio di coordinamento ha ritenuto che il momento rilevante per la ricevibilità del ricorso coincida con quello della sua presentazione; a tale data deve sussistere l'iscrizione del convenuto in uno degli albi di cui agli artt. 13, 114-bis, 114-septies TUB o negli elenchi di cui agli artt. 106 e 107 TUB (nel testo previgente alla riforma introdotta con il D.lgs. 141/2010).

L'incompetenza per materia: il contratto di assicurazione

Con le decisioni [10003/2016](#), [10017/2016](#) e [10035/2016](#), il Collegio di coordinamento è intervenuto sulla questione del criterio di rimborso degli oneri assicurativi non goduti in caso di estinzione anticipata di contratti di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (cfr. la sezione: *Questioni di merito*).

Il Collegio ha in via preliminare richiamato l'art. 22, comma 15-quater, DL 179/2012, il quale, limitatamente al premio puro, ha previsto un correttivo al criterio *pro rata temporis* nella sua applicazione strettamente proporzionale "in funzione [...] del capitale assicurato residuo" alla data dell'estinzione anticipata; è stato così individuato un criterio di rimborso del premio assicurativo che, pur sempre conforme al principio della competenza economica applicato per il rimborso delle commissioni, risulta declinato secondo le specificità proprie del prodotto assicurativo.

Alla luce del quadro normativo delineato il cliente assicurato, qualora non deduca alcun elemento o ragione idonei a giustificare la disapplicazione del criterio di rimborso legale, non può pretendere una restituzione secondo il criterio *pro rata temporis* rigidamente proporzionale, fatta eccezione per i caricamenti²².

²² Questi corrispondono per lo più alle provvigioni riconosciute agli intermediari assicurativi e alla quota parte dei costi operativi della stessa impresa assicurativa (cfr. decisione [2163/2017](#)).

Ciò premesso il Collegio ha ritenuto di dover fare chiarezza sulla possibilità per l'Arbitro di valutare la conformità ai criteri di legge di eventuali previsioni contrattuali relative al calcolo del rimborso degli oneri assicurativi. Mentre infatti la mancata indicazione di un criterio di calcolo pone un problema di trasparenza, così rientrando nei confini della competenza per materia propria dell'Arbitro, la valutazione della congruità del criterio di calcolo indicato e chiarito nel contratto di assicurazione attiene invece all'interpretazione e all'applicazione di una disciplina – l'art. 22 del DL 179/2012 e, prima ancora, l'art. 49 del regolamento Isvap 35/2010 – propria di un settore, quello assicurativo, che si pone oltre i confini della competenza dell'ABF²³.

Gli effetti dell'istanza di mediazione proposta dall'intermediario

Con la decisione 7966/2016 il Collegio di coordinamento si è occupato degli effetti sul procedimento davanti all'Arbitro dell'instaurazione, ai sensi del D.lgs. 28/2010, di una procedura di mediazione su istanza dell'intermediario.

A questo proposito le disposizioni ABF prevedono che non possono essere proposti ricorsi riguardanti controversie rimesse a decisione arbitrale, o per cui sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito (sez. I, par. 4). È inoltre specificato che il Collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora il ricorrente, in relazione alla medesima controversia, comunichi di avere promosso o di avere aderito a un tentativo di conciliazione o mediazione ai sensi di norme di legge (sez. VI, par. 2).

Al riguardo il Collegio ha ribadito che, quando la procedura di mediazione, come nel caso di specie, è avviata dall'intermediario successivamente alla presentazione del ricorso, per poter disporre l'interruzione del procedimento davanti all'Arbitro è necessaria la comunicazione da parte del ricorrente di avere prestato adesione alla mediazione intrapresa dalla controparte.

²³ Disposizioni ABF, sez. I, par. 4.



7. PRIME INFORMAZIONI SUL 2017

Si riportano di seguito alcune informazioni sulle pronunce assunte nei primi mesi del 2017 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Sono dapprima esaminate le questioni di merito; successivamente l'attenzione è rivolta agli aspetti di procedura.

Il conto corrente

L'Arbitro si è occupato della legittimazione del socio accomandatario (in qualità di amministratore) a effettuare operazioni a valere sul conto corrente intestato a una società in accomandita semplice, anche dopo la comunicazione alla banca della sua sostituzione a seguito di una sentenza giudiziale di esclusione dalla società stessa. A questo proposito è stato ritenuto necessario considerare non già il passaggio in giudicato della sentenza, ma l'opponibilità alla banca, prima dell'iscrizione nel registro delle imprese, della revoca dell'accomandatario dalla carica di amministratore della società. L'ABF ha riaffermato il principio in virtù del quale, nell'ambito delle società di persone, l'efficacia delle modifiche dell'atto costitutivo non è condizionata all'iscrizione nel registro delle imprese in quanto tale pubblicità non ha natura costitutiva ma solo dichiarativa. L'art. 2300, comma 3, del Codice civile prevede infatti che le modificazioni dell'atto costitutivo, finché non iscritte, non sono opponibili ai terzi, a meno che si provi che questi ne erano a conoscenza. Nel caso di specie la sostituzione del rappresentante legale della società era opponibile all'intermediario fin dal momento in cui quest'ultimo ne aveva ricevuto la comunicazione¹.

Il Collegio ha esaminato anche un caso in cui l'intermediario ha modificato unilateralmente in senso peggiorativo le condizioni economiche del conto corrente del richiedente, a causa degli oneri sopportati dalla banca per contribuire al Fondo nazionale di risoluzione, istituito in ottemperanza alla direttiva UE/2014/59 sul risanamento e la risoluzione delle banche (Bank Recovery and Resolution Directive, BRRD). L'Arbitro, richiamando la [comunicazione](#) della Banca d'Italia del marzo 2017², ha ritenuto non ammissibili le modifiche “prive di specifica correlazione tra le tipologie di contratti e le tariffe interessate dalle variazioni, da un lato, e l'incremento dei costi posto a base della modifica, dall'altro lato”. Nel caso esaminato la modifica risultava svincolata dalla tipologia contrattuale (conto corrente) ed era stata individuata dall'intermediario per il solo fatto di rappresentare il prodotto più diffuso presso la clientela; l'incremento dei costi (spese per l'elaborazione delle competenze del periodo

¹ Decisione 1171/2017.

² Cfr. sul sito della Banca d'Italia: [Modifiche unilaterali dei contratti bancari e finanziari. Obblighi degli intermediari, diritti dei clienti, ruolo dell'autorità di vigilanza.](#)

di liquidazione) non risultava inoltre correlato a quello a carico dell'intermediario derivante dalla partecipazione al Fondo nazionale di risoluzione. L'ABF ha evidenziato infine la natura un tantum di tale variazione, elemento che, secondo la sopra richiamata comunicazione della Banca d'Italia, riduce l'incentivo per il cliente a valutare l'opportunità di recedere dal conto, anche nel caso in cui ciò sia conveniente. L'Arbitro ha quindi condannato l'intermediario alla restituzione dell'importo addebitato per effetto della modifica unilaterale³.

I finanziamenti

Il Collegio ha ricordato che, in base all'art. 125-quinquies TUB, per ottenere la risoluzione del contratto di credito collegato a quello di fornitura di beni o di servizi è necessaria non soltanto la messa in mora del fornitore ma anche, con riferimento allo stesso contratto di fornitura, la gravità dell'inadempimento ai sensi dell'art. 1455 c.c. Poiché nel procedimento ABF può essere chiamato in causa solo il finanziatore e non anche il fornitore, l'onere di dimostrare la gravità dell'inadempimento spetta al soggetto che è parte del contratto di fornitura, vale a dire al consumatore, e non al finanziatore, che invece vi è estraneo⁴.

In un altro caso l'Arbitro ha evidenziato che, mentre con riferimento al tasso annuo effettivo globale (TAEG) vi è un preciso obbligo informativo di trasparenza in capo agli intermediari i quali, in sede di accensione del rapporto, sono tenuti a comunicare il costo globale del credito e le condizioni che verranno applicate, un analogo obbligo non è previsto con riguardo al tasso effettivo globale (TEG). La banca infatti è tenuta ad applicare con correttezza le condizioni concordate nel rispetto della legge e dei tassi soglia ai fini dell'usura e a inviare al correntista gli estratti conto (dai quali desumere, tra l'altro, tutte le voci effettivamente applicate); nessuna norma viceversa impone agli intermediari di calcolare e comunicare periodicamente il TEG applicato⁵.

Gli strumenti di pagamento

Il Collegio di coordinamento si è occupato dell'eventuale responsabilità dell'intermediario per non avere effettuato il cosiddetto controllo di congruità sui bonifici ricevuti, nel caso in cui il beneficiario indicato nell'ordine non coincida con l'intestatario effettivo del conto, individuato dall'IBAN (fornito erroneamente dal pagatore), sul quale è eseguito il versamento.

L'ABF ha evidenziato che il chiaro intento della normativa in materia è quello di ridurre tempi e costi di esecuzione delle operazioni di pagamento (interne e transfrontaliere) e di promuovere un mercato comunitario dei pagamenti efficiente e concorrenziale; per raggiungere tali risultati il legislatore ha stabilito che il conto corrente di destinazione di un bonifico vada individuato unicamente attraverso

³ Decisione 4845/2017.

⁴ Decisione 768/2017.

⁵ Decisione 53/2017.

l'IBAN, anche qualora il cliente fornisca informazioni ulteriori. La disciplina in tema di prestazione di servizi di pagamento consente pertanto all'intermediario ricevente di ignorare l'eventuale non coincidenza fra il beneficiario del bonifico individuato dal pagatore e il titolare del conto da accreditare⁶.

Per quanto attiene alla negoziazione di un assegno circolare rivelatosi falso, l'Arbitro ha ricordato che nei rapporti contrattuali con il cliente l'intermediario "risponde secondo le regole del mandato" e deve agire con la diligenza professionale del buon banchiere. Ne consegue che l'intermediario non è responsabile se l'alterazione non sia palese o riscontrabile sulla base delle conoscenze del bancario medio, il quale non è tenuto a disporre di particolari attrezzature strumentali o chimiche per la rilevazione delle falsificazioni né deve essere un esperto grafologo. Nel caso esaminato non erano rilevabili anomalie evidenti; il Collegio ha tuttavia censurato sia la condotta dell'intermediario negoziatore, presso cui il ricorrente aveva il conto corrente, sia quella dell'intermediario emittente. Il primo si era infatti limitato a chiedere telefonicamente alla banca emittente il cosiddetto bene emissione del titolo, senza verificare l'effettiva identità dell'interlocutore telefonico (non adempiendo così l'incarico ricevuto dal correntista con il livello di diligenza necessario e creando un errato affidamento); il secondo, pur avendo lamentato che la propria linea telefonica era stata oggetto di interferenza o manomissione da parte di terzi, non poteva considerarsi privo di responsabilità, in quanto non aveva provveduto a mettere in sicurezza le comunicazioni telefoniche delle proprie filiali.

L'Arbitro ha peraltro riconosciuto il concorso colposo del ricorrente nella causazione del danno, ai sensi dell'art. 1227 c.c., evidenziando come questi, nonostante i segnali di comportamento sospetto del compratore, residente in altra regione, avesse comunque concluso la vendita, consegnando il bene venduto a un delegato dell'acquirente e versato l'assegno in questione sul proprio conto senza attendere l'effettivo pagamento del titolo⁷.

In una controversia in cui invece l'effettivo rilascio del bene emissione non era stato provato, il Collegio ha affermato che per l'intermediario giratario di un assegno circolare vige esclusivamente l'obbligo di operare secondo la diligenza qualificata dell'accorto banchiere, ossia verificando la regolarità del titolo mediante un accurato esame visivo e tattile, senza tuttavia l'onere di ulteriori accertamenti in merito alla sua validità. Nel caso di specie, non ravvisandosi evidenti anomalie del titolo, è stata dunque esclusa la responsabilità dell'intermediario⁸.

Le iscrizioni nelle banche dati

Con riguardo alla segnalazione di informazioni negative nelle banche dati di natura privatistica, l'Arbitro ha ribadito che la prova della ricezione del preavviso di tale segnalazione è posta a carico dell'intermediario, secondo le

⁶ Collegio di coordinamento, decisione 162/2017.

⁷ Decisione 436/2017.

⁸ Decisione 43/2017.

regole sulle dichiarazioni recettizie e le relative presunzioni: affinché il Collegio possa ritenerne provata la ricezione, l'intermediario deve dunque fornire idonei elementi conoscitivi.

Nel caso di specie invece la banca si era limitata a produrre una sola missiva con cui avrebbe effettuato la comunicazione di preavviso, senza fornire prove nemmeno in via presuntiva, della sua avvenuta ricezione. In mancanza di queste evidenze, l'Arbitro ha dichiarato illegittima la segnalazione, disponendone la cancellazione.

L'ABF ha infine ricordato che la protratta morosità del ricorrente impedisce di ritenere, o comunque di presumere, che dall'illegittima segnalazione possa essere derivato un pregiudizio alla propria reputazione di buon pagatore che ha dimostrato di non possedere appieno⁹.

In un altro caso, nel quale un Comune aveva contestato la propria segnalazione alla Centrale dei rischi della Banca d'Italia nella categoria delle sofferenze, l'Arbitro ha ricordato che l'obbligo di preavviso risponde a un'esigenza di trasparenza nel rapporto tra intermediario e cliente e non costituisce requisito di validità della segnalazione. La violazione di tale obbligo può dunque rilevare solo sotto il profilo della lesione dei principi di buona fede e correttezza, fonte di un eventuale risarcimento del danno.

Con riferimento al presupposto sostanziale per la segnalazione a sofferenza, il Collegio ha affermato che un'ingiunzione di pagamento non oggetto di opposizione diviene definitiva; la vicenda pertanto non poteva più essere messa in discussione dal Comune ricorrente, il quale aveva fornito cospicue evidenze al fine di dimostrare l'adempimento del debito (relativo a un rapporto di fornitura). La segnalazione a sofferenza in Centrale dei rischi non è tuttavia legata al singolo inadempimento, ma a una valutazione più ampia riferibile alla complessiva situazione finanziaria del cliente ossia a una situazione patrimoniale deficitaria, caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica equiparabile, anche se non coincidente, con la condizione di insolvenza. Nel caso di specie l'intermediario, a riprova della correttezza della propria valutazione, aveva prodotto un estratto della situazione della finanza locale predisposto dal Ministero dell'Interno, nel quale il Comune in questione era stato classificato come "deficitario". Il Comune aveva eccepito che proprio questa classificazione dimostrava che non vi fossero nella situazione patrimoniale squilibri strutturali tali da provocare il dissesto finanziario. Alla luce di quanto previsto dagli artt. 242 e 244 del D.lgs. 267/2000 (Testo unico degli enti locali), l'Arbitro ha ritenuto che una simile qualificazione (corrispondente alla fase immediatamente precedente a quella della dichiarazione di dissesto) legittimasse la segnalazione a sofferenza, tenuto anche conto del fatto che il Comune non aveva fornito alcuna dimostrazione di solvibilità, o comunque di disponibilità finanziaria tale da assicurare l'adempimento regolare delle proprie obbligazioni¹⁰.

⁹ Decisione 563/2017.

¹⁰ Decisione 445/2017.

Questioni di procedura

Il Collegio ha ritenuto inammissibile il ricorso, inizialmente carente delle richieste all'Arbitro e poi integrato con una email inviata dopo la scadenza del termine (previsto dalle [disposizioni ABF](#)) di dodici mesi dalla presentazione del reclamo. Il Collegio ha infatti deciso che il ricorso privo di domanda non fosse sufficiente per considerare rispettato il termine procedurale di dodici mesi¹¹.

L'Arbitro ha dichiarato irricevibile per incompetenza per valore una richiesta di risarcimento per illegittima segnalazione presso un sistema di informazioni creditizie privato e presso la Centrale dei rischi. Il Collegio infatti non può decidere su domande relative al pagamento di somme di denaro che eccedano i 100.000 euro, mentre nel caso di specie il ricorrente aveva chiesto un risarcimento del danno patrimoniale pari a 60.000 euro e un risarcimento di quello non patrimoniale corrispondente a ulteriori 60.000 euro (rispettivamente per mancato accesso al credito e per lesione della reputazione di buon pagatore), per un totale, eccedente il limite anzidetto, di 120.000 euro¹².

¹¹ Decisione [179/2017](#).

¹² Decisione [998/2017](#).



8. L'ABF E IL CONTENZIOSO CIVILE

Il capitolo riporta una breve rassegna, non esaustiva, della giurisprudenza del giudice ordinario in materia bancaria e finanziaria, con l'obiettivo di fornire una panoramica degli orientamenti seguiti dall'Autorità giudiziaria sulle tematiche di maggiore interesse per l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

L'usura in ambito bancario

Il quadro degli orientamenti giurisprudenziali in tema di usura risulta variegato; si osserva tuttavia una crescente attenzione dei giudici per i criteri interpretativi che supportano i consolidati orientamenti dell'ABF.

Questione: calcolo del tasso effettivo globale (TEG) ai fini della verifica della usurarietà del finanziamento. Rilevanza della metodologia utilizzata per determinare il tasso soglia.

La Corte di cassazione si è recentemente pronunciata in merito alla rilevanza della metodologia di determinazione del tasso effettivo globale medio (TEGM), e quindi del tasso soglia, per il calcolo del TEG dei singoli contratti ai fini della verifica della usurarietà¹.

Oggetto della controversia era l'inclusione della commissione di massimo scoperto (CMS) nel calcolo del TEG in sede di verifica dell'usurarietà di rapporti esauriti anteriormente al 1° gennaio 2010, data a partire dalla quale le [Istruzioni per la rilevazione dei tassi effettivi globali medi ai sensi della legge sull'usura](#) della Banca d'Italia, all'epoca in vigore, avevano espressamente ricompreso tale costo nella determinazione del tasso soglia.

Nell'escludere la rilevanza della CMS per il calcolo del TEG, la Suprema Corte ha aderito alla tesi secondo la quale, in sede di verifica dell'usurarietà dei tassi, occorre utilizzare dati omogenei tra loro, effettivamente comparabili. Questa verifica è basata “sul raffronto tra un dato concreto (lo specifico TEG applicato nell'ambito del contratto oggetto di contenzioso) e un dato astratto (il TEGM rilevato con riferimento alla tipologia di appartenenza del contratto in questione), sicché – se detto raffronto non viene effettuato adoperando la medesima metodologia di calcolo – il dato che se ne ricava non può che essere in principio viziato”.

¹ Cass, Sez. I, 22 giugno 2016, n. 12965.

Tale sentenza appare in linea con gli orientamenti dell'Arbitro in tema di usura. Il Collegio di coordinamento ABF², nell'occuparsi della diversa questione del rapporto tra disciplina dell'usura e degli interessi di mora, ha infatti affermato la necessità di rispettare, in occasione della verifica dell'usurarietà, un principio di simmetria dei metodi di calcolo del TEG contrattuale e del tasso soglia; questo principio impone di considerare, per l'individuazione del primo, le sole voci di costo confluite nel calcolo del secondo³.

Questione: rilevanza degli interessi di mora e degli altri costi eventuali ai fini della verifica del superamento del tasso soglia in materia di usura.

A seguito di tre decisioni del Collegio di coordinamento ABF intervenute nel 2014⁴ si è consolidato l'indirizzo dell'Arbitro secondo il quale la disciplina in materia di usura non trova applicazione con riferimento al tasso di mora. Tale impostazione, ad avviso dell'Arbitro, non lascia le parti sprovviste di tutela, posto che la pattuizione di interessi di mora manifestamente eccessivi, in quanto assimilabile a una clausola penale, è soggetta alla riduzione d'ufficio da parte del giudice ex art. 1384 del Codice civile, in caso di cliente non consumatore, e alla disciplina del Codice del consumo⁵, in caso di cliente consumatore (con conseguente nullità della relativa clausola e applicazione degli interessi nella stessa misura prevista per quelli corrispettivi ai sensi dell'art. 1224, comma 1, c.c.).

Nella giurisprudenza civile si registrano alcuni orientamenti in linea con quelli dell'Arbitro e altri divergenti.

In linea di continuità con l'ABF si pone il Tribunale di Treviso⁶ che, nel qualificare come “assolutamente errata ed illogica” l'operazione di cumulo tra i tassi di interesse corrispettivi e i tassi moratori ai fini del calcolo del TEG, ha escluso la rilevanza degli interessi di mora nel superamento del tasso soglia muovendo dalla considerazione che i concetti di “corrispettivo” e di “remunerazioni” impiegati dall'art. 644 del Codice penale evocano un rapporto sinallagmatico tra le prestazioni non riguardante gli interessi di mora. Ad avviso del giudice questi ultimi assolvono alla diversa funzione di “liquidazione preventiva e forfetaria del danno” da inadempimento, con conseguente riconducibilità della relativa pattuizione alla figura della clausola penale e applicabilità, nel caso di tasso di mora ritenuto manifestamente eccessivo, della disciplina di cui all'art. 1384 c.c., o di quella di cui agli artt. 33 e seguenti del Codice del consumo nel caso di finanziamento contratto da un consumatore.

² Collegio di coordinamento, decisione [3412/2014](#).

³ Il citato principio di simmetria trova condivisione anche nella giurisprudenza di merito; cfr., tra le altre, Tribunale di Roma, sentenza del 10 novembre 2016 e Tribunale di Ferrara, sentenza del 13 dicembre 2016.

⁴ Collegio di coordinamento, decisioni [1875/2014](#), [3412/2014](#) e [3955/2014](#).

⁵ D.lgs. 206/2005, art. 33, comma 2, lett. f) e art. 36, comma 1.

⁶ Sentenza del 12 novembre 2015.

Il Tribunale si è inoltre espresso con riguardo alla tesi dottrinale secondo la quale, poiché sia gli interessi corrispettivi sia quelli di mora svolgerebbero la funzione di remunerare lo spostamento di una somma di denaro da una sfera giuridica all'altra, sarebbe possibile assoggettare anche il saggio di mora al tasso soglia rilevato con riferimento agli interessi corrispettivi. Richiamando gli argomenti svolti dall'Arbitro⁷, il giudice ha evidenziato l'incompletezza di tale tesi, la quale trascura il fatto che la misura degli interessi corrispettivi è stabilita anche in relazione ai termini temporali in cui si verifica "lo spostamento di disponibilità di una somma di denaro da un soggetto all'altro"; al contrario gli interessi di mora "ristorano il creditore per la perdita di disponibilità di una somma di denaro" conseguente all'inadempimento e per un periodo di tempo non prevedibile.

In conclusione il Tribunale ha rigettato la domanda ritenendo che il tasso di mora convenuto dalle parti non fosse manifestamente eccessivo e ne ha escluso pertanto la riducibilità ex art. 1384 c.c.

Nella stessa direzione si pone il Tribunale di Modena⁸, intervenuto per fornire alcuni chiarimenti sul significato della norma di interpretazione autentica di cui all'art. 1, DL 394/2000 (convertito con modificazioni dalla L. 24/2001); la norma, nel precisare la portata operativa della disciplina antiusura, fa riferimento agli interessi "convenuti a qualunque titolo". È noto come tale formulazione risulti costantemente richiamata a sostegno della diversa tesi dell'estensibilità della disciplina in tema di usura agli interessi di mora. Al contrario, ad avviso del giudice, va escluso che tale inciso possa aver modificato la struttura normativa dell'art. 644 c.p. "equiparando gli oneri da inadempimento [...] a remunerazioni e prestazioni corrispettive all'erogazione del credito". A supporto di tale conclusione viene evidenziato come l'espressione "interessi convenuti a qualunque titolo" risulti analoga all'inciso "sotto qualsiasi forma" presente nel testo dell'art. 644 c.p., e come pertanto – secondo quanto pure osservato dall'Arbitro⁹ – debba ritenersi che nella norma di interpretazione autentica il legislatore abbia inteso riferirsi ai soli interessi aventi funzione di corrispettivo¹⁰.

Il Tribunale di Milano¹¹ ha condiviso le argomentazioni di parte della giurisprudenza e l'orientamento consolidato dell'ABF in ordine alla diversa natura dei tassi moratori e corrispettivi e alla correlata impossibilità di operare una sommatoria dei due; ha inoltre osservato che non contrasta con le sopra indicate argomentazioni la nota sentenza della Corte di cassazione 350/2013, la quale ribadisce che anche l'interesse di mora deve rispettare il tasso soglia, ma non afferma che il tasso di mora deve sommarsi a quello corrispettivo. Facendo leva sulla già richiamata norma di interpretazione contenuta nel DL 394/2000, il Tribunale ha tuttavia affermato

⁷ Collegio di coordinamento, decisione [1875/2014](#).

⁸ Sentenza del 7 settembre 2016.

⁹ Collegio di coordinamento, decisione [3412/2014](#).

¹⁰ La conclusione secondo cui, in ragione di quanto previsto dall'art. 644 c.p., la formulazione "a qualunque titolo" di cui all'art. 1, DL 394/2000 si riferisce ai soli interessi corrispettivi è condivisa anche dal Tribunale di Udine, sentenza del 1° febbraio 2016.

¹¹ Sentenza dell'8 marzo 2016.

che anche gli interessi di mora sono soggetti alla disciplina antiusura, citando a supporto delle proprie argomentazioni anche le pronunce della Corte di cassazione 5324/2003¹² e 350/2013¹³, nelle quali si afferma che il riferimento agli “interessi convenuti a qualunque titolo” varrebbe a ricomprendere anche gli interessi di mora.

Nel calibrare la portata del rimedio di cui all’art. 1815 c.c., il giudice ha inoltre precisato che nel caso di usurarietà del tasso di mora la sanzione della nullità opera unicamente rispetto alla pattuizione che lo prevede, non estendendosi alla clausola che determina gli interessi corrispettivi. Secondo il giudice, essendo gli interessi di mora e gli interessi corrispettivi previsti da due distinte clausole contrattuali (in considerazione della diversa natura e funzione degli stessi) ed essendo la sanzione prevista per l’usura collegata alla singola clausola, il vizio che colpisce quella sugli interessi di mora non si riflette sulla pattuizione degli interessi corrispettivi. Il Tribunale ha tuttavia rigettato la domanda di restituzione degli interessi usurari proposta dall’attore, non avendo quest’ultimo dato prova dell’effettivo pagamento di interessi a titolo di mora.

La Corte d’appello di Roma¹⁴, pur condividendo l’assunto secondo cui anche gli interessi di mora sono soggetti alla valutazione di usurarietà, ha tuttavia ritenuto che la sanzione prevista dall’art. 1815 c.c. consista nella “conversione forzosa del mutuo da usurario in gratuito, in ossequio alla esigenza di maggiore tutela del debitore”, estendendo pertanto gli effetti del rimedio anche agli interessi corrispettivi.

Deve poi darsi conto di alcune pronunce nelle quali viene affrontato il tema della rilevanza sul piano dell’usura delle voci di costo eventuali, quali ad esempio le commissioni di estinzione anticipata. Il Tribunale di Ascoli Piceno¹⁵ ha sul punto osservato che, rilevando ai fini dell’usura le commissioni e le remunerazioni promesse “a prescindere dal loro pagamento”, devono essere ricompresi nel TEG anche i costi eventuali, inclusa la commissione di estinzione anticipata che, “già per la stessa pattuizione, dovrà essere computata allo scopo di verificare il superamento del tasso soglia”.

In senso opposto si è espresso il Tribunale di Treviso¹⁶ che ha affermato la “irrilevanza ai fini della verifica del rispetto della normativa antiusura dei c.d. scenari probabilistici”, escludendo che possano assumere rilevanza i costi legati all’estinzione anticipata del finanziamento in quanto solo potenziali.

Tale ultima decisione si pone in linea con l’orientamento espresso in materia dall’ABF. L’Arbitro ha infatti precisato che, così come non concorrono alla formazione del TEG gli interessi di mora (in quanto costi meramente eventuali che

¹² Cass., Sez. III, 4 aprile 2003, n. 5324.

¹³ Cass., Sez. I, 9 gennaio 2013, n. 350.

¹⁴ Sentenza del 7 luglio 2016. La medesima posizione è accolta dal Tribunale di Ascoli Piceno nell’ordinanza del 13 ottobre 2015.

¹⁵ Ordinanza del 13 ottobre 2015.

¹⁶ Sentenza del 14 aprile 2016.

non conseguono automaticamente alla stipula di un finanziamento), parimenti non rilevano in sede di determinazione del TEG le spese previste contrattualmente per il caso di estinzione anticipata del finanziamento, “stante proprio l’eventualità della corresponsione che le caratterizza”¹⁷.

Questione: rilevanza dell’usura sopravvenuta.

La giurisprudenza civile interviene anche sul tema della rilevanza dell’usura sopravvenuta.

La norma di interpretazione autentica di cui all’art. 1 del DL 394/2000 impone di verificare l’usurarietà avendo riguardo al tasso soglia vigente al momento della pattuizione degli interessi; pertanto è pacifico che in caso di usura sopravvenuta non può trovare applicazione la sanzione di cui all’art. 1815 c.c. È tuttavia discusso se tale fattispecie sia del tutto priva di rilevanza oppure giustifichi l’applicazione di un diverso rimedio: si registrano sul punto due opposti indirizzi giurisprudenziali.

Secondo un primo orientamento, seguito dal Tribunale di Ascoli Piceno¹⁸, nel caso di usura sopravvenuta la banca sarebbe obbligata a rideterminare gli interessi dovuti dal cliente in modo da riportarli entro i limiti della soglia di usura; in particolare, richiamando un precedente della Corte di cassazione¹⁹, il giudice ha precisato che per ciascun periodo in cui il tasso soglia risulti superato, opererebbe il meccanismo della sostituzione automatica delle clausole di cui all’art. 1339 c.c., in forza del quale il tasso convenuto verrebbe sostituito dal tasso soglia del periodo di riferimento.

In senso contrario si è orientato il Tribunale di Savona²⁰ il quale – in linea con un diverso indirizzo della Cassazione²¹ – ha escluso la possibilità di attribuire rilevanza giuridica al sopravvenuto superamento del tasso soglia. A tale conclusione il giudice è giunto facendo leva, da un lato, sulla norma di interpretazione autentica di cui all’art. 1 del DL 394/2000 e, dall’altro, osservando come nel caso di finanziamenti a tasso fisso l’accertamento dell’obbligo dell’intermediario di ridurre gli interessi entro i limiti del tasso soglia implicherebbe una “trasformazione del tasso fisso in tasso variabile”; ciò ad avviso del giudice pregiudicherebbe l’“affidamento [riposto dall’intermediario] sulla stabilità delle condizioni negoziali lecitamente e regolarmente pattuite”, con una conseguente possibile contrazione dell’offerta del credito²².

¹⁷ Decisione 7086/2015.

¹⁸ Sentenza del 10 giugno 2016.

¹⁹ Cass., Sez. I, 11 gennaio 2013, n. 602; più di recente la soluzione della sostituzione automatica ex art. 1339 c.c. è stata accolta da Cass., Sez. I, 17 agosto 2016, n. 17150.

²⁰ Sentenza del 10 marzo 2016.

²¹ Tra le altre, cfr. Cass., Sez. I, 19 gennaio 2016, n. 801.

²² Il tema della rilevanza dell’usura sopravvenuta è stata oggetto di rimessione alle Sezioni Unite da parte di Cass., Sez. I, ordinanza del 31 gennaio 2017, n. 2484.

In tema di usura sopravvenuta anche il Collegio di coordinamento ABF²³ ha escluso l'applicabilità del rimedio civilistico della sostituzione automatica del tasso soglia. Tale soluzione finirebbe per operare una non equilibrata ripartizione dei rischi tra le parti nei finanziamenti a tasso fisso, poiché esporrebbe “il prestatore al rischio di tassi crescenti senza il vantaggio di poter profittare dei tassi decrescenti”, disincentivando così l'offerta di tale tipologia di finanziamento. Valorizzando il ruolo della buona fede nell'esecuzione dei rapporti contrattuali, l'Arbitro ha tuttavia precisato che, a fronte di situazioni di “discesa notevole e costante dei tassi di mercato”, l'intermediario deve ritenersi tenuto a rendere partecipe il cliente dei vantaggi legati alla riduzione del costo della provvista, adeguando il tasso contrattuale per riportarlo al di sotto del tasso soglia.

Le operazioni di cessione del quinto dello stipendio e della pensione

La giurisprudenza civile si è pronunciata anche in materia di operazioni di cessione del quinto dello stipendio o della pensione, tematica che assorbe una parte molto significativa del contenzioso dinanzi all'ABF.

Questione: conseguenze della violazione dell'art. 39 del DPR 180/1950 in tema di rinnovo dei contratti di cessione del quinto dello stipendio.

La Corte d'appello di Milano²⁴ si è occupata delle conseguenze derivanti dalla violazione dei limiti temporali posti dall'art. 39 del DPR 180/1950 in tema di rinnovo dei contratti di cessione del quinto, ai sensi del quale è vietato contrarre un nuovo finanziamento della stessa specie prima che siano trascorsi almeno due o quattro anni dall'inizio della cessione stipulata, rispettivamente, per la durata di un quinquennio o di un decennio.

Ad avviso della Corte il mancato rispetto di questi limiti temporali non determina la nullità del contratto ex art. 1418 c.c., in quanto quest'ultima presuppone una violazione attinente “ad elementi intrinseci della fattispecie negoziale” relativi alla sua struttura o al suo contenuto. Al contrario nel caso in esame si configura l'inosservanza di una regola di comportamento da parte dell'intermediario; tale inosservanza può giustificare l'obbligo di risarcire il danno cagionato al cliente, individuato nelle “quote della commissione distributiva e dei premi assicurativi corrispondenti al periodo che intercorre tra il rinnovo ante tempus ed il termine legale iniziale previsto per [...] il rinnovo”.

Si tratta di un'impostazione convergente con quella assunta dal Collegio di coordinamento ABF²⁵ il quale ha precisato che, a fronte della violazione dell'art. 39

²³ Collegio di coordinamento, decisione 77/2014.

²⁴ Sentenza del 22 agosto 2013.

²⁵ Collegio di coordinamento, decisione 5762/2016.

del DPR 180/1950, si configura un danno quantificabile nella quota di oneri soggetti a maturazione nel corso del tempo (*recurring*), versati con riferimento al “periodo di anticipazione del nuovo contratto rispetto ai termini minimi di legge”.

Questione: estinzione anticipata del finanziamento e diritto del cliente alla riduzione del costo del credito. Criteri di individuazione e quantificazione degli oneri economici da restituire per effetto dell'estinzione anticipata.

La giurisprudenza civile è intervenuta sul tema della quantificazione degli oneri economici da restituire alla clientela in caso di estinzione anticipata di contratti di cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

Il Giudice di pace di Belluno²⁶ ha richiamato l'orientamento consolidato dell'Arbitro sul tema della distinzione concettuale tra costi riguardanti la fase propedeutica alla concessione del finanziamento (*up front*) e costi *recurring* e sui criteri di quantificazione delle somme da rimborsare²⁷.

Il giudice ha anzitutto ribadito l'onere a carico del finanziatore di restituire, con riferimento al periodo non goduto del finanziamento, le componenti di costo *recurring* ai sensi dell'art. 125-sexies, comma 1, TUB, inclusa la parte di premio assicurativo pagato relativo al “periodo residuo per il quale il rischio è cessato”. Sulla base di un percorso argomentativo coincidente con quello dell'Arbitro, ha poi affermato il principio secondo cui, “in assenza di una chiara ripartizione nel contratto tra oneri *up front* e *recurring*”, l'intero importo delle voci di costo opache “deve essere preso in considerazione al fine della individuazione della quota parte da rimborsare”. Con riguardo alla quantificazione degli oneri da restituire ha infine fatto riferimento al criterio *pro rata temporis* pure adottato dall'ABF.

Il Tribunale di Avellino²⁸ si è occupato della questione inerente alla rimborsabilità degli oneri assicurativi non goduti in seguito all'estinzione anticipata di un contratto di cessione del quinto contenente una clausola che espressamente escludeva la loro retrocessione.

Il giudice ha rigettato la domanda del cliente ritenendo che la previsione di cui all'art. 22 DL 179/2012, la quale attribuisce al debitore assicurato il diritto alla restituzione della parte di premio non goduta per effetto dell'estinzione anticipata, non possa trovare applicazione in relazione a rapporti contrattuali già estinti al momento dell'entrata in vigore della stessa (nel caso in esame il contratto risultava sottoscritto nel febbraio 2006 ed estinto nel gennaio 2010). Il Tribunale ha inoltre ritenuto inapplicabile al caso esaminato il regolamento Isvap 35/2010²⁹ in quanto riferito ai soli contratti “posti in commercializzazione

²⁶ Sentenza del 12 settembre 2016 (avente peraltro ad oggetto una controversia in materia di usura).

²⁷ Collegio di coordinamento, decisione 6167/2014.

²⁸ Sentenza dell'8 aprile 2015, che riforma la sentenza del Giudice di pace di Avellino del 5 marzo 2014.

²⁹ L'art. 49 del citato regolamento Isvap riconosce all'assicurato un diritto analogo a quello previsto dall'art. 22 DL 179/2012.

successivamente al giorno 1.12.2010”. È stato infine escluso che la clausola contrattuale che negava il diritto alla restituzione degli oneri assicurativi fosse affetta da nullità per contrarietà a norma imperativa, nonché la possibilità di ravvisare in essa gli estremi di una clausola vessatoria ai sensi degli artt. 33 e 34 del Codice del consumo.

Pronunciandosi su una fattispecie analoga l’Arbitro, sebbene abbia anch’esso escluso l’applicabilità dell’art. 22 DL 179/2012 ai contratti già estinti alla data di entrata in vigore della norma, ha ritenuto invece sussistente il diritto del cliente al rimborso degli oneri assicurativi non maturati considerando nulla ex art. 36 del Codice del consumo, in quanto vessatoria, la clausola contrattuale che ne escludeva la retrocessione³⁰. Valorizzando il collegamento funzionale tra il contratto di finanziamento e quello accessorio di assicurazione, l’Arbitro ha ritenuto che l’estinzione anticipata del primo determini la cessazione degli effetti del secondo, del quale verrebbe meno la ragione giustificatrice. Questa conclusione è stata poi confermata dal Collegio di coordinamento ABF che, nella decisione [6167/2014](#), ha richiamato l’art. 1896 c.c. il quale prevede lo scioglimento del contratto di assicurazione in caso di cessazione del rischio nel corso del rapporto assicurativo. Il Collegio ha osservato che, nel caso di estinzione anticipata del finanziamento, viene meno il rischio di mancato pagamento delle rate del debito: il contratto assicurativo stipulato a copertura di tale rischio si scioglie pertanto *ex lege* con la conseguenza che “la parte di premio relativa al periodo residuo è priva di causa e va restituita” al cliente.

Il Giudice di pace di Torino³¹ è stato chiamato a pronunciarsi su una controversia per la quale era già intervenuta una decisione dell’Arbitro favorevole al ricorrente, non adempiuta dall’intermediario³².

Il giudice ha riconosciuto il diritto al rimborso al cliente, secondo il criterio *pro rata temporis*, delle commissioni bancarie e finanziarie non godute, da qualificarsi quali oneri *recurring* in ragione del difetto di trasparenza del regolamento contrattuale. Con riguardo al profilo della rimborsabilità della quota di premio assicurativo non goduta, ha poi affermato che “lo stretto nesso funzionale che lega il contratto di finanziamento alla copertura assicurativa (obbligatoria per legge nel caso di cessione del quinto) comporta che la parte di premio che corrisponde al periodo non goduto di copertura di rischio sia indebita e debba essere restituita”. È stata dunque considerata priva di efficacia, in quanto vessatoria, la clausola negoziale che escludeva il diritto al rimborso degli oneri non maturati, trattandosi di clausola che imponeva delle limitazioni ai diritti del contraente debole. Il giudice ha pertanto condannato l’intermediario convenuto alla restituzione degli oneri non goduti dal cliente, quantificando la quota rimborsabile sulla base del criterio proporzionale, attesa l’assenza di criteri di rimborso contrattualmente stabiliti.

³⁰ Decisione [4027/2013](#).

³¹ Sentenza del 20 marzo 2015.

³² Decisione [674/2014](#).

I mutui e gli altri finanziamenti: le condizioni applicate

Questione: legittimità della clausola di tasso minimo (clausola *floor*) nei finanziamenti a tasso variabile.

Il Tribunale di Monza³³ ha affrontato la questione della legittimità della clausola *floor* nei contratti di finanziamento a tasso variabile (cfr. il riquadro: *La clausola floor* del capitolo 4).

Il Tribunale ha anzitutto escluso la natura vessatoria della clausola *floor* ai sensi dell'art. 1341 c.c., non rientrando nelle ipotesi tassativamente previste dalla norma; ha poi vagliato la possibilità di accertarne la illegittimità per effetto della disciplina contenuta nel Codice del consumo. Sotto tale profilo il giudice ha precisato che, in base agli artt. 33 e 34, comma 2, del Codice del consumo, la valutazione del carattere vessatorio della clausola non attiene all'adeguatezza del corrispettivo pattuito, purché questo sia stato individuato in termini chiari e comprensibili. Ritenendo tale ultima condizione soddisfatta nel caso di specie, ha quindi escluso la natura vessatoria della clausola esaminata.

Questa pronuncia risulta sostanzialmente in linea con l'orientamento dell'ABF sul tema. L'Arbitro ha infatti escluso la possibilità di assoggettare la clausola di tasso minimo a un controllo di vessatorietà per profili diversi da quelli attinenti alla sua chiarezza e comprensibilità, non essendo consentito nel nostro ordinamento un sindacato sulla giustizia del corrispettivo convenuto³⁴. Secondo l'Arbitro quindi la clausola *floor* è legittima ogniqualvolta il cliente sia stato posto in condizione di valutarne le conseguenze economiche.

Questione: mutui indicizzati al franco svizzero. Legittimità della clausola di indicizzazione del capitale al franco svizzero in caso di estinzione anticipata del mutuo.

L'Arbitro ha avuto modo di occuparsi della questione dei mutui indicizzati al franco svizzero, le cui clausole contrattuali prevedevano – in caso di estinzione anticipata del finanziamento – il ricalcolo in tale valuta e la successiva riconversione in euro del capitale restituito. In argomento si è pronunciato in più occasioni il Collegio di coordinamento ABF³⁵ ritenendo, anche alla luce della giurisprudenza della Corte di giustizia³⁶, che queste clausole siano nulle ai sensi dell'art. 36 del Codice del consumo in quanto non espongono in modo chiaro e comprensibile il funzionamento del meccanismo del conteggio estintivo, in violazione del principio di trasparenza sancito nel Codice stesso (art. 34, comma 2).

³³ Sentenza del 24 novembre 2016.

³⁴ Tra le altre, cfr. decisione [7355/2015](#).

³⁵ Collegio di coordinamento, decisioni [4135/2015](#), [5855/2015](#), [5866/2015](#), [5874/2015](#).

³⁶ Sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 30 aprile 2014, Árpád Kásler, Hajnalka Káslerné Rábai, causa C-26/13.

La giurisprudenza di merito, di recente intervenuta sul tema in questione, ha seguito un percorso argomentativo in linea con quello dell'Arbitro. In particolare il Tribunale di Roma³⁷ si è pronunciato su un caso già esaminato dal Collegio di coordinamento ABF con una decisione, favorevole ai ricorrenti, rimasta tuttavia inadempita³⁸. Il Tribunale – nel condividere le motivazioni espresse nella citata pronuncia dell'Arbitro – ha accertato la nullità della predetta clausola per violazione del principio di trasparenza sancito dagli artt. 33 e seguenti del Codice del consumo nonché, con riferimento alla materia dei rapporti bancari, dagli artt. 115 e 116 TUB. Ad avviso del giudice i contenuti e le modalità di formulazione della clausola non erano tali da consentire al consumatore di maturare consapevolezza circa diritti e obblighi negoziali derivanti dalla stessa. La banca convenuta è stata quindi condannata alla restituzione dell'importo percepito sulla base della clausola dichiarata nulla.

Il Tribunale di Roma, valorizzando il ruolo conformativo svolto dalle pronunce dell'Arbitro, ha condannato l'intermediario al risarcimento del danno per lite temeraria (art. 96 del Codice di procedura civile), avendo lo stesso ignorato le pronunce dell'ABF.

Questione: legittimità del metodo di ammortamento alla francese ed esclusione dell'anatocismo.

Il Tribunale di Udine³⁹ si è pronunciato sul tema delle operazioni di finanziamento con piano di ammortamento alla francese che prevede il pagamento di rate (periodiche) di importo costante, composte ciascuna di una quota capitale, progressivamente crescente, e di una quota interessi, via via decrescente.

Il giudice, in linea con l'orientamento dell'Arbitro in materia, ha escluso che tale piano possa considerarsi nullo per violazione del divieto di anatocismo di cui all'art. 1283 c.c.: in base a questa modalità di ammortamento la quota interessi di ogni rata è infatti calcolata avendo riguardo al solo capitale residuo dopo il pagamento della precedente rata, non verificandosi pertanto alcun fenomeno di capitalizzazione di interessi.

Richiamando nel percorso argomentativo la decisione [429/2013](#) dell'Arbitro, il Tribunale ha inoltre osservato che, se da un lato nell'ammortamento alla francese l'ammontare degli interessi dovuti è maggiore rispetto a quello da corrispondere nel caso di piano di rimborso del capitale per quote costanti, in quanto – a parità di durata del mutuo – il suo ammortamento è più lento, dall'altro l'entità degli interessi dovuti può aumentare anche in ragione di una diversa periodicità delle rate, senza che per tale motivo possa ravvisarsi alcun fenomeno di anatocismo. Va peraltro precisato che in un altro caso l'Arbitro, in considerazione della possibilità che il piano di ammortamento alla francese risulti oscuro per il cliente, ha evidenziato la necessità di meccanismi di trasparenza idonei a superare le asimmetrie informative che ostacolano la formazione di una volontà consapevole da parte del soggetto finanziato⁴⁰.

³⁷ Ordinanza del 3 gennaio 2017.

³⁸ Collegio di coordinamento, decisione [4135/2015](#).

³⁹ Sentenza del 1° febbraio 2016.

⁴⁰ Decisione [5846/2015](#); più di recente in senso conforme, decisione [6481/2016](#).

I servizi di pagamento

Questione: utilizzo non autorizzato di carte di credito e di debito. Criteri di imputazione della responsabilità e onere a carico dell'intermediario di adottare adeguate misure di sicurezza.

Il Tribunale di Firenze⁴¹ si è occupato di un caso di utilizzo non autorizzato di una carta di credito. Nella fattispecie esaminata il cliente si era accorto dello smarrimento della carta a distanza di alcuni giorni dall'accaduto, dandone immediata comunicazione all'intermediario e disconoscendo le operazioni eseguite dopo l'indebita sottrazione.

Il giudice ha precisato che il D.lgs. 11/2010 ha introdotto “una ripartizione del rischio connesso all'utilizzo di strumenti elettronici di pagamento” in base alla quale tale rischio grava sull'intermediario, “a meno che non risulti la colpa grave dell'utilizzatore-cliente”; quest'ultimo è comunque tenuto a sopportare la perdita entro i limiti della franchigia di 150 euro (art. 12, comma 3, D.lgs. 11/2010). Tale soluzione, volta a favorire la diffusione degli strumenti di pagamento, si giustifica ad avviso del Tribunale in ragione della possibilità per l'intermediario emittente, quale soggetto che esercita la propria attività in veste professionale, di valutare preventivamente il rischio legato all'utilizzo indebito delle carte e assicurarsi contro il medesimo.

Nel percorso argomentativo il giudice ha richiamato l'orientamento della Cassazione – pure condiviso dall'ABF – sulla nozione di colpa grave secondo il quale questa consiste in un “comportamento [...] dell'agente che [...] operi con straordinaria e inescusabile imprudenza o negligenza, omettendo di osservare non solo la diligenza del buon padre di famiglia, ma anche quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti”⁴². Sulla base di tale assunto, il Tribunale non ha ravvisato colpa grave nella condotta del cliente che si sia reso conto di aver smarrito la carta solo a distanza di otto giorni, poiché “nessuna norma impone la verifica periodica e ravvicinata della carta da parte del suo titolare”.

Il Tribunale ha poi precisato che la franchigia prevista dall'art. 12, comma 3, D.lgs. 11/2010, in assenza di un'esplicita previsione sul punto, deve essere applicata “sul totale degli importi addebitati e non sulle singole operazioni”.

Il giudice ha quindi condannato l'intermediario a rimborsare al cliente le somme oggetto delle operazioni fraudolente, al netto della franchigia di 150 euro, applicata sul totale complessivo degli importi addebitati.

La Corte di cassazione⁴³ si è espressa anche sul tema della responsabilità dell'intermediario nel caso di utilizzo indebito di strumenti di pagamento, sia pur con riferimento a una fattispecie antecedente all'entrata in vigore del D.lgs. 11/2010. Nel caso esaminato il titolare di una carta bancomat aveva subito una serie di prelievi fraudolenti

⁴¹ Sentenza del 19 gennaio 2016.

⁴² Tra le altre, cfr. Cass., Sez. III, 13 ottobre 2009, n. 21679.

⁴³ Cass., Sez. I, 19 gennaio 2016, n. 806.

da parte di un soggetto che, manomettendo il funzionamento di un ATM, era entrato in possesso della carta (rimasta temporaneamente bloccata nell'ATM stesso) dopo aver assistito alla digitazione del PIN da parte del titolare. Il giudice d'appello, nel rigettare la domanda risarcitoria avanzata dal titolare della carta nei confronti dell'intermediario, aveva ricondotto la responsabilità dell'accaduto esclusivamente alla negligenza del cliente, il quale, in violazione dei propri obblighi negoziali, aveva consentito a un terzo di individuare il PIN e non aveva provveduto all'immediato blocco della carta.

La Suprema Corte ha richiamato il proprio orientamento secondo cui, nel caso di utilizzo fraudolento da parte di terzi di una carta bancomat, la responsabilità contrattuale della banca va verificata tenendo conto dell'adozione da parte della stessa delle "misure idonee a garantire la sicurezza del servizio [...]", considerato che "la diligenza del professionista ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento ed assumendo quindi come parametro la figura dell'accorto banchiere". È stato quindi precisato che tale verifica deve essere svolta anche laddove il cliente, contravvenendo ai propri obblighi contrattuali, non abbia provveduto immediatamente a richiedere il blocco della carta o abbia favorito la conoscenza del PIN da parte di terzi.

Sulla base di questi principi la Cassazione ha accolto il ricorso presentato dal cliente, cassando con rinvio la sentenza impugnata per non avere il giudice d'appello valutato l'eventuale scarsa diligenza dell'intermediario in relazione ad alcuni suoi comportamenti, come la mancata manutenzione, il difetto di custodia dello sportello ATM e l'aver consentito un prelievo eccedente il plafond giornaliero previsto dal contratto.

Tale percorso argomentativo risulta coerente con i principi affermati dall'ABF nel tracciare i confini della responsabilità dell'intermediario in caso di utilizzo indebito di strumenti di pagamento. È infatti consolidato negli orientamenti dell'Arbitro il principio secondo il quale, anche quando risulti provata la colpa grave dell'utilizzatore, non è per questo motivo necessariamente esclusa la configurabilità di una responsabilità concorrente del prestatore del servizio di pagamento – rilevante ex art. 1227 c.c. – laddove questo non abbia adottato tutti i necessari presidi di sicurezza, agevolando in tal modo l'esecuzione delle operazioni fraudolente⁴⁴.

Questione: esecuzione di un ordine di bonifico nel caso di incongruenza tra l'IBAN e il nominativo del beneficiario forniti dall'ordinante. Sussistenza o meno della responsabilità dell'intermediario del beneficiario.

Il Tribunale di Firenze⁴⁵ si è pronunciato in merito alla responsabilità dell'intermediario del beneficiario di un ordine di bonifico eseguito nonostante la mancata corrispondenza tra l'identificativo unico (IBAN) e il nome del beneficiario forniti dall'ordinante, dovuta a un errore di quest'ultimo nell'indicazione dell'IBAN stesso.

⁴⁴ Tra le altre, cfr. decisione [7196/2015](#).

⁴⁵ Ordinanza del 9 luglio 2015.

L'ordinante lamentava l'illegittimità del comportamento dell'intermediario che aveva dato esecuzione all'operazione conformemente all'IBAN indicatogli senza rilevare la discordanza tra l'intestatario dell'identificativo unico e il nominativo riportato come beneficiario, pretendendo per tale motivo la restituzione delle somme versate sul conto identificato mediante l'IBAN errato.

Nel decidere la controversia, il Tribunale ha richiamato la previsione di cui all'art. 24, comma 3, D.lgs. 11/2010, in base alla quale “il prestatore di servizi di pagamento è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore, anche qualora quest'ultimo abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico”. Ad avviso del giudice tale disposizione, nella parte in cui esclude la responsabilità dell'intermediario che abbia eseguito l'operazione conformemente all'IBAN indicato dall'ordinante, si riferisce sia al prestatore di servizi di pagamento dell'ordinante sia a quello del beneficiario. Ha pertanto affermato il principio secondo cui il prestatore del beneficiario, nel dare esecuzione all'operazione di pagamento, non è tenuto a verificare la corrispondenza tra il titolare del conto di accredito identificato attraverso l'IBAN e il nome del beneficiario forniti dall'ordinante.

Sulla base di tale percorso argomentativo è stata esclusa la sussistenza nel caso di specie di una responsabilità dell'intermediario del beneficiario nei confronti dell'ordinante⁴⁶.

L'impostazione offerta dal Tribunale di Firenze risulta convergere con quella assunta di recente sul tema dal Collegio di coordinamento ABF⁴⁷ il quale ha evidenziato come il legislatore, al fine di favorire l'efficienza del sistema dei pagamenti, abbia scelto di esonerare gli intermediari dallo svolgimento di un controllo di congruità tra l'IBAN e le altre informazioni eventualmente fornite dal cliente, così da ridurre tempi e costi dell'esecuzione delle operazioni di pagamento.

Le iscrizioni nelle banche dati

Questione: valutazioni che l'intermediario è tenuto a compiere prima di effettuare segnalazioni a sofferenza in Centrale dei rischi.

Nella giurisprudenza civile si è ulteriormente consolidato l'orientamento – in linea con quello seguito dall'Arbitro – riguardante le valutazioni che l'intermediario

⁴⁶ Sulla medesima controversia si era pronunciato in senso contrario l'Arbitro (decisione [4172/2014](#)) il quale aveva affermato che l'art. 24 D.lgs. 11/2010 regolerebbe il solo rapporto tra l'ordinante e il suo prestatore di servizi di pagamento con la conseguenza che, nell'ambito del diverso rapporto tra l'ordinante e il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario, quest'ultimo avrebbe il dovere di verificare la corrispondenza tra l'IBAN e il nome del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento. L'Arbitro aveva pertanto accolto parzialmente il ricorso presentato dall'ordinante, ritenendo che accanto all'errore da quest'ultimo commesso fosse ravvisabile una concorrente responsabilità della banca del beneficiario per avere omissso il predetto controllo.

⁴⁷ Collegio di coordinamento, decisione [162/2017](#).

è tenuto a compiere sulla complessiva situazione finanziaria del cliente prima di effettuare una segnalazione a sofferenza in Centrale dei rischi.

Il Collegio di coordinamento ABF ha ribadito che, in base a quanto previsto dalla circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991 in materia di segnalazioni a sofferenza⁴⁸, l'intermediario è “tenuto ad operare una valutazione complessiva dell'esposizione debitoria del cliente, finalizzata a verificare se quest'ultima possa considerarsi alla stregua di una stabile e consolidata incapacità di costui di onorare i propri debiti”⁴⁹.

Con un analogo percorso argomentativo – convergente anche con l'orientamento consolidato della Cassazione⁵⁰ – il Tribunale di Salerno⁵¹ ha affermato che una segnalazione a sofferenza non può scaturire da un “mero ritardo nel pagamento del debito o dal volontario inadempimento” del cliente, “ma deve essere determinata dal riscontro di una situazione patrimoniale deficitaria, caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica” equiparabile, anche se non coincidente, con la condizione di insolvenza di cui all'art. 5 della legge fallimentare (RD 267/1942).

Il giudice ha evidenziato che l'appostazione a sofferenza e la conseguente segnalazione in Centrale dei rischi non può “discendere dalla sola analisi dello specifico o degli specifici rapporti in corso di svolgimento tra la singola banca segnalante e il cliente” ma “implica sempre una valutazione della complessiva situazione finanziaria di quest'ultimo”. Alla luce di questa interpretazione il Tribunale ha ritenuto legittima la segnalazione effettuata dall'intermediario che aveva posto a fondamento della propria decisione la complessiva situazione finanziaria del cliente, caratterizzata da difficoltà che perduravano da anni, dall'incapacità di fare fronte agli impegni assunti (in assenza di versamenti a rientro, neppure parziali, sull'esposizione creditizia), dalla presenza di ulteriori segnalazioni in Centrale dei rischi (anche a sofferenza) effettuate da altri intermediari, nonché dall'esistenza di dati di bilancio problematici.

In una diversa fattispecie la Corte d'appello di Palermo⁵² ha osservato che, fino a quando il cliente conserva la capacità di ripianare le perdite e quindi di adempiere il proprio debito, uno stato di crisi connotato da un perdurante decremento dei margini aziendali e da un indebitamento notevole non è sufficiente a integrare una condizione di insolvenza ai sensi della richiamata circolare della Banca d'Italia n. 139/1991. In tal caso, ad avviso del giudice, si configura piuttosto una situazione di difficoltà priva dell'attributo della “gravità” come declinato dalla sopra richiamata giurisprudenza: la segnalazione effettuata in Centrale dei rischi è stata quindi ritenuta illegittima.

⁴⁸ Circolare n. 139 dell'11 febbraio 1991, cap. II, sez. 2, par. 1.5 (Centrale dei rischi. Istruzioni per gli intermediari creditizi).

⁴⁹ Collegio di coordinamento, decisione [611/2014](#).

⁵⁰ Tra le altre, cfr. Cass., Sez. I, 9 luglio 2014, n. 15609; Cass., Sez. I, 10 ottobre 2013, n. 23083.

⁵¹ Sentenza del 19 gennaio 2016.

⁵² Sentenza del 12 marzo 2016.

Questione: sussistenza o meno di un obbligo di preavviso per la segnalazione in Centrale di allarme interbancaria (CAI) in caso di revoca di una carta di pagamento.

Richiamando l'orientamento dell'Arbitro in materia, il Tribunale di Messina⁵³ ha stabilito che, in caso di revoca della carta di pagamento, non occorre l'inoltro di una comunicazione di preavviso al cliente da parte dell'intermediario ai fini della legittimità della segnalazione in CAI.

Il giudice ha osservato come alla segnalazione in CAI conseguano effetti diversi a seconda che essa riguardi anomalie nel trattamento di carte di pagamento (revoca, sottrazione o smarrimento di una carta) oppure di assegni (emissione in difetto di autorizzazione o in mancanza di provvista). Solo in quest'ultimo caso alla segnalazione conseguono effetti interdittivi (revoca di sistema)⁵⁴, mentre l'iscrizione in CAI di una carta revocata determina effetti meramente informativi. Il giudice ha richiamato alcune decisioni dell'Arbitro⁵⁵, precisando come da tale diversità di funzione consegua che l'obbligo di preavviso previsto dall'art. 9-bis L. 386/1990 si applichi solo all'ipotesi di segnalazione per mancato pagamento di un assegno⁵⁶ e non anche al caso di revoca della carta di pagamento, ferma restando – come ha ribadito l'Arbitro – l'autonomia degli intermediari di decidere se rilasciare o meno una carta di pagamento al soggetto revocato. Il Tribunale ha quindi rigettato la domanda di cancellazione dell'iscrizione proposta dal cliente in sede cautelare.

Questione: violazione dell'obbligo di preavviso nel caso di segnalazione ai sistemi di informazioni creditizie (SIC). Risarcibilità del danno non patrimoniale conseguente a una segnalazione illegittima.

Il Tribunale di Mantova⁵⁷ si è pronunciato sulla legittimità di un'iscrizione pregiudizievole in un SIC (in capo a un consumatore), effettuata a seguito del mancato pagamento nei termini previsti dal contratto dell'ultima rata di un finanziamento. Il giudice ha osservato che la segnalazione deve avvenire dopo avere consentito all'interessato di “regolarizzare la morosità o, comunque, di fornire giustificazione dell'inadempimento”, preavvertendolo della necessità, nel caso di persistenza della mora, di segnalare l'insoluto e informandolo delle conseguenze pregiudizievoli che potrebbero derivarne nei rapporti con il sistema bancario. Nel caso esaminato il Tribunale ha ritenuto non assolto l'obbligo

⁵³ Ordinanza del 20 gennaio 2016.

⁵⁴ L'art. 9 L. 386/1990 prevede l'iscrizione in CAI del nominativo del traente di un assegno emesso in difetto di autorizzazione o di provvista. Tale iscrizione determina in capo al traente la revoca di sistema, ossia la revoca di ogni autorizzazione a emettere assegni; una nuova autorizzazione può essere data solo una volta trascorsi sei mesi dall'iscrizione del nominativo in CAI.

⁵⁵ Decisioni 1524/2012 e 6192/2013.

⁵⁶ In questi casi infatti, come evidenziato nella richiamata pronuncia dell'ABF 6192/2013, l'obbligo di preavviso a carico del trattario è volto a consentire al debitore di eliminare il presupposto dell'iscrizione attraverso il pagamento dell'assegno entro il termine previsto dalla legge.

⁵⁷ Sentenza dell'8 giugno 2016.

di preavviso in quanto questo era stato inviato dall'intermediario (unitamente al sollecito di pagamento) alcuni giorni dopo l'effettuazione della segnalazione nella banca dati e ha pertanto riconosciuto l'illegittimità della segnalazione per violazione dell'obbligo di preavviso ex art. 4, comma 7, del Codice di deontologia per i sistemi informativi privati⁵⁸.

Con riguardo alla domanda di risarcimento del danno non patrimoniale da segnalazione illegittima il Tribunale, richiamando un consolidato orientamento della giurisprudenza di legittimità⁵⁹, ha chiarito che il risarcimento di tale danno non è mai conseguenza automatica della lesione di diritti inviolabili della persona, quale il diritto alla reputazione, “ma costituisce un danno conseguenza che deve essere allegato e provato da chi ne domandi il risarcimento”.

Nel caso esaminato il giudice ha ritenuto provato il pregiudizio alla reputazione personale e professionale del cliente in ragione del fatto che, nel periodo di permanenza dell'iscrizione nella banca dati e in assenza di altre segnalazioni pregiudizievoli a suo carico, egli aveva subito disagi nei rapporti con un intermediario, quali la riduzione del fido della carta di credito e l'innalzamento dei tassi di interesse, dovuti all'aggravamento del suo profilo di rischio. Il Tribunale ha pertanto riconosciuto il danno non patrimoniale del cliente, liquidandolo in via equitativa.

Tale pronuncia risulta in linea con l'orientamento consolidato dell'Arbitro⁶⁰ in tema di obbligo di preavviso in caso di segnalazioni negative in SIC e di tutela risarcitoria conseguente all'illegittimità delle stesse; la richiesta di risarcimento può essere accolta solo se il ricorrente abbia dato prova del pregiudizio scaturito dal fatto illecito.

L'accesso alla documentazione bancaria

Questione: legittimazione del fideiussore ad accedere alla documentazione relativa al rapporto garantito ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB.

Il Tribunale di Prato⁶¹ si è pronunciato in ordine al diritto del fideiussore di ottenere, ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB, copia della documentazione relativa al rapporto tra il soggetto garantito e l'intermediario.

Il giudice ha anzitutto osservato che il diritto di accesso alla documentazione bancaria di cui all'articolo in questione è un autonomo diritto soggettivo riconosciuto al cliente per consentirgli di verificare la corrispondenza tra le condizioni contrattuali e quanto posto in essere dalla banca nell'esecuzione del rapporto. Tale finalità

⁵⁸ Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti. L'art. 4 comma 7 del Codice prescrive che “al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie”.

⁵⁹ Cass., Sez. Un., 11 novembre 2008, n. 26972 e, tra le altre, Cass., Sez. III, 18 novembre 2014, n. 24474.

⁶⁰ Collegio di coordinamento, decisione [9311/2016](#).

⁶¹ Decreto ingiuntivo del 14 aprile 2015.

dell'istituto implica peraltro che il concetto di “singole operazioni”, impiegato dalla norma per definire l'oggetto della documentazione accessibile, non vada inteso in senso letterale, dovendo escludersi che il cliente abbia “l'onere di indicare gli estremi (ad es. data e natura) di un'operazione di cui non ha riscontro contabile”, poiché altrimenti risulterebbe vanificato l'obiettivo di tutela perseguito dal legislatore.

Con riferimento alla posizione del fideiussore il Tribunale ha evidenziato che dal momento in cui viene costituita la garanzia sorge un rapporto diretto e qualificato tra il fideiussore e l'intermediario, “anche alla luce del fatto che il garante è [...] potenzialmente destinatario degli effetti del rapporto garantito”. Il Tribunale ha ricordato inoltre che tra garanzia fideiussoria e obbligazione garantita si instaura un rapporto di accessorietà e dipendenza, che giustifica la possibilità per il fideiussore, prevista dall'art. 1945 c.c., di opporre al creditore garantito le eccezioni proponibili dal debitore relative all'esistenza e alla validità dell'obbligazione garantita. Queste considerazioni, ad avviso del giudice, consentono di riconoscere al fideiussore il diritto di accedere alla documentazione del rapporto garantito ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB.

Sulla base di tale percorso logico, analogo a quello seguito dall'Arbitro in argomento⁶², il Tribunale ha ingiunto all'intermediario di consegnare al fideiussore copia della documentazione inerente al rapporto tra l'intermediario e il debitore garantito.

⁶² Tra le altre, cfr. decisioni [4449/2013](#) e [4785/2016](#).

APPENDICE

Dati statistici

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario (unità e valori percentuali)

Intermediario	2015	2016	Variaz.	2015	2016
	Unità	Unità	%	%	%
Banche	7.547	12.896	+70,9	55,6	59,6
di cui: banche spa	4.467	9.267	+107,5	32,9	42,8
banche estere	1.805	2.894	+60,3	13,3	13,4
banche popolari	1.103	577	-47,7	8,1	2,7
banche di credito cooperativo	172	158	-8,1	1,3	0,7
Società finanziarie	4.466	7.010	+57,0	32,9	32,4
Poste Italiane	1.260	1.070	-15,1	9,3	4,9
Istituti di pagamento	122	141	+15,6	0,9	0,7
Confidi	17	2	-88,2	0,1	0,0
Imel	0	5	-	0,0	0,0
Soggetti non tenuti ad aderire	166	528	+218,1	1,2	2,4
Totale	13.578	21.652	+59,5	100,0	100,0

Tavola 2

Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente (unità e valori percentuali)

Tipo cliente	2015		2016		2016						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	Unità	%	Unità	%	Unità	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Consumatore	12.554	92	20.694	96	12.768	6.535	51	3.321	26	2.912	23
Non consumatore	1.024	8	958	4	1.002	277	28	130	13	595	59
Totale	13.578	100	21.652	100	13.770	6.812	49,47	3.451	25,06	3.507	25,47

Tavola 3

Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione (1) (unità e valori percentuali)

Collegio	Ricorsi ricevuti				Popolazione				Ricorsi per milione di abitanti	
	2015		2016		2015		2016		2015	2016
	unità	%	unità	%	unità	%	unità	%		
Nord	4.086	33	6.706	32	27.799.803	46	27.754.578	46	147,0	241,6
Centro	3.611	29	5.319	26	15.085.497	25	15.052.454	25	239,4	353,4
Sud	4.857	39	8.669	42	17.910.312	29	17.858.519	29	271,2	485,4
Totale	12.554	100	20.694	100	60.795.612	100	60.665.551	100	206,5	341,1

(1) Elaborazioni su dati Istat.

Ricorsi dei consumatori per regione e provincia

(unità)

Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti	Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo	Chieti	94	240	Molise	Campobasso	55	244
	L'Aquila	143	472		Isernia	12	139
	Pescara	80	248	Piemonte	Alessandria	184	429
	Teramo	66	213		Asti	37	170
Basilicata	Matera	74	369		Biella	66	367
	Potenza	127	340		Cuneo	90	152
Calabria	Catanzaro	307	846		Novara	109	294
	Cosenza	232	325		Torino	686	301
	Crotone	99	567		Verbano-Cusio-Ossola	27	169
	Reggio Calabria	397	714	Vercelli	60	343	
	Vibo Valentia	68	418	Puglia	Bari	277	219
Campania	Avellino	229	538		Barletta-Andria-Trani	48	122
	Benevento	111	395		Brindisi	100	251
	Caserta	756	818		Foggia	295	468
	Napoli	2.101	675		Lecce	236	293
	Salerno	636	575		Taranto	256	437
	Emilia-Romagna	Bologna	239	238	Sardegna	Cagliari	251
Ferrara		59	168	Carbonia-Iglesias		53	417
Forlì-Cesena		67	170	Medio Campidano		19	191
Modena		113	161	Nuoro		88	560
Parma		94	210	Ogliastra		6	105
Piacenza		34	118	Olbia-Tempio	48	299	
Ravenna		110	281	Oristano	90	557	
Reggio Emilia		113	212	Sassari	188	563	
Rimini		36	107	Sicilia	Agrigento	69	155
Friuli Venezia Giulia		Gorizia	19		135	Caltanissetta	48
	Pordenone	57	182		Catania	349	313
	Trieste	37	158		Enna	34	200
	Udine	108	203		Messina	373	582
Lazio	Frosinone	207	418		Palermo	595	468
	Latina	380	662		Ragusa	152	475
	Rieti	57	360		Siracusa	281	696
	Roma	1.867	430		Trapani	352	808
	Viterbo	121	378		Toscana	Arezzo	44
Liguria	Genova	662	775	Firenze		352	347
	Imperia	94	437	Grosseto		39	174
	La Spezia	113	511	Livorno		101	299
	Savona	94	335	Lucca		99	253
Lombardia	Bergamo	132	119	Massa-Carrara		97	491
	Brescia	370	293	Pisa		135	321
	Como	137	228	Pistoia		84	288
	Cremona	82	227	Prato		62	245
	Lecco	50	147	Siena		36	134
	Lodi	58	253	Trentino-Alto Adige	Adige	93	88
	Mantova	91	220		Bolzano	31	60
	Milano	962	300	Trento	62	115	
	Monza e Brianza	205	237	Umbria	Perugia	157	237
	Pavia	137	250		Terni	89	389
	Sondrio	21	116	Valle d'Aosta	Valle d'Aosta	22	173
	Varese	167	188		Veneto	871	177
	Marche	Ancona	82	172	Belluno	34	164
Ascoli Piceno		30	143	Padova	164	175	
Fermo		26	148	Rovigo	48	200	
Macerata		68	212	Treviso	106	120	
Pesaro e Urbino		39	108	Venezia	160	187	
				Verona	204	221	
				Vicenza	155	179	

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia
(unità e valori percentuali)

Materia	2015	2016	2015	2016
	Unità	Unità	%	%
Finanziamenti				
Cessione del quinto	7.414	15.297	54,8	71,2
Mutuo	729	864	5,4	4,0
Credito ai consumatori	179	209	1,3	1,0
Apertura di credito	77	69	0,6	0,3
Leasing	54	71	0,4	0,3
Altri finanziamenti	431	634	3,2	3,0
Raccolta				
Conto corrente	982	995	7,3	4,6
Depositi a risparmio	406	335	3,0	1,6
Deposito di titoli in amministrazione	90	65	0,7	0,3
Strumenti e servizi di pagamento				
Bancomat e carte di debito	1.361	1.296	10,1	6,0
Carte di credito	676	617	5,0	2,9
Assegno	208	204	1,5	0,9
Bonifico	139	134	1,0	0,6
Cambiale	51	14	0,4	0,1
Segnalazioni				
Sistemi privati di informazioni creditizie (SIC)	360	299	2,7	1,4
Centrale dei rischi (CR)	166	209	1,2	1,0
Centrale di allarme interbancaria (CAI)	56	40	0,4	0,2
Altri servizi	138	136	1,0	0,6
Totale	13.517	21.488	100,0	100,0
Incompetenza per materia / Non classificabili univocamente	61	164		

Tavola 5

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese

(unità e valori medi)

Mese	Riunioni				Ricorsi decisi				Ricorsi decisi per riunione			
	Nord	Centro	Sud	Totale	Nord	Centro	Sud	Totale	Nord	Centro	Sud	Totale
Gennaio	6	5	5	16	300	395	290	985	50	79	58	62
Febbraio	8	5	7	20	339	408	409	1.156	42	82	58	58
Marzo	8	4	8	20	353	329	516	1.198	44	82	65	60
Aprile	8	6	7	21	315	453	481	1.249	39	76	69	59
Maggio	8	6	9	23	390	461	564	1.415	49	77	63	62
Giugno	7	6	6	19	363	402	363	1.128	52	67	61	59
Luglio	7	7	6	20	394	425	450	1.269	56	61	75	63
Settembre	10	5	7	22	514	404	503	1.421	51	81	72	65
Ottobre	9	6	7	22	475	481	479	1.435	53	80	68	65
Novembre	8	6	8	22	391	448	680	1.519	49	75	85	69
Dicembre	5	5	5	15	267	369	359	995	53	74	72	66
Totale	84	61	75	220	4.101	4.575	5.094	13.770	49	75	68	63
Media mensile	7,6	5,5	6,8	20,0	373	416	463	1.252				

Tavola 6

Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio

(unità e valori percentuali)

Collegio	Ricevuti	Inammissibili		Decisi	Esito dei ricorsi decisi						
		Unità	%		Unità	Accolti		Cessati		Respinti	
						Unità	%	Unità	%	Unità	%
Nord	7.088	159	2,2	4.101	2.072	50,5	1.008	24,6	1.021	24,9	
Centro	5.657	165	2,9	4.575	2.237	48,9	1.078	23,6	1.260	27,5	
Sud	8.907	285	3,2	5.094	2.503	49,1	1.365	26,8	1.226	24,1	
Totale	21.652	609	2,8	13.770	6.812	49,47	3.451	25,06	3.507	25,47	

Tavola 7

Ricorsi ricevuti per intermediario

ABI	Denominazione	Unità
32334	PRESTITALIA SPA	2.866
3051	BARCLAYS BANK PLC	2.667
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	2.008
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	1.443
2008	UNICREDIT SPA	1.266
7601	POSTE ITALIANE SPA	1.070
32896	ACCEDO SPA	891
31060	FUTURO SPA	613
3069	INTESA SANPAOLO SPA	560
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	429
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	423
19365	FIDITALIA SPA	411
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	387
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	310

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	306
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	303
32573	CONAFI PRESTITO SPA	299
5387	BPER BANCA SPA	298
19309	AGOS DUCATO SPA	289
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI SPA	214
19275	COMPASS BANCA SPA	204
3104	DEUTSCHE BANK SPA	167
5034	BANCO POPOLARE SOCIETÀ COOP.	152
3475	ING BANK NV	148
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO SOCIETÀ COOP. A RESPONSABILITÀ LIMITATA	147
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	133
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	118
5035	VENETO BANCA SPA	114
5676	BANCA DI SASSARI SPA	114
31108	TERFINANCE SPA	91
33550	DYNAMICA RETAIL	91
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA SPA	89
6230	CRÉDIT AGRICOLE CARIPARMA SPA	87
6050	NUOVA CASSA DI RISPARMIO DI CHIETI SPA	85
32875	CARTASI SOCIETÀ PER AZIONI	84
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	76
33023	SIGLA SRL	62
5787	BANCA APULIA SOCIETÀ PER AZIONI	58
3032	CREDITO EMILIANO SPA	57
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	56
19420	BNL FINANCE SPA	54
19248	IFIS LEASING SPA	53
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	52
32950	FI GEN PA	51
33280	SPEFIN FINANZIARIA	50
3296	FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	44
3127	UNIPOL BANCA SPA	42
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	41
33066	PRESTINUOVA SPA	39
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	38
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE SPA	38
3058	CHEBANCA! SPA	37
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO SPA	37
5390	NUOVA BANCA DELL'ETRURIA E DEL LAZIO SPA	36
32494	CONSEL SPA	36
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA SPA	33
31934	ITALCREDI SPA	33
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	32
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA SPA	32
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SPA	31

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
3083	IW BANK SPA	30
32976	BBVA FINANZIA SPA	28
5132	BANCA NUOVA SPA	26
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO SPA	26
19319	UNICREDIT LEASING SPA	26
6055	NUOVA BANCA DELLE MARCHE SPA	25
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOP.	25
32590	ZENITH SERVICE SPA	24
32062	RACES FINANZIARIA SPA	23
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	22
3268	BANCA SELLA SPA	22
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	21
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	20
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	17
33449	FINANZIARIA FAMILIARE SPA	17
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB SPA	16
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA SPA	16
31032	FIDE	16
8327	BANCA DI CREDITO COOP. DI ROMA SOCIETÀ COOP.	15
3067	BANCA CARIME SPA	14
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	14
3205	BANCA IFIS SPA	14
3431	BANCA CARIGE ITALIA SPA	14
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	14
10685	GE CAPITAL INTERBANCA SPA	14
32447	ITALFONDIARIO SPA	14
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	13
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA SPA	13
6175	BANCA CARIGE SPA CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	13
3421	CARREFOUR BANQUE	12
3442	WISE DIALOG BANK SPA	12
31393	COFIMAR PREMIA SPA	12
32995	PRIMEITALIA	12
3445	FCA BANK SPA	11
33091	LIBRA FINANZIARIA	11
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	10
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	10
32841	CAPITALFIN	10
33485	PROFAMILY	10
3019	CREDITO SICILIANO SPA	9
3075	BANCA GENERALI SPA	9
6030	CASSA DI RISPARMIO DELLA SPEZIA SPA	9
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA SPA	9
10639	DOBANK SPA	9
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA SPA	8
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	8

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	7
3434	BMW BANK GMBH	7
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	7
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOP.	7
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	6
6080	CR DI ASCOLI PICENO SPA	6
6145	CARIFANO SPA	6
6285	BANCA CARIM CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI SPA	6
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA	6
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	5
3323	GBM BANCA SPA	5
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	5
3009	FCE BANK PLC	4
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	4
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	4
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4
5824	CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4
6045	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA	4
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA SPA	4
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO SPA	4
6315	CASSE DI RISPARMIO DELL'UMBRIA SPA	4
7062	CREDITO COOP. MEDIOCRATI SOCIETÀ COOP.	4
8519	BANCA DI CREDITO COOP. DI FANO SOCIETÀ COOP.	4
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4
8623	BANCO COOP. EMILIANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4
8673	CHIANTIBANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4
8713	BANCA DI CREDITO COOP. DI PACHINO SOCIETÀ COOP.	4
8829	VIBANCA BCC DI SAN PIETRO IN VINCIO SOCIETÀ COOP.	4
8852	ROMAGNA EST BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4
19291	UBI LEASING SPA	4
33239	MEDIOCREDITO EUROPEO	4
33400	BCC CREDITOCONSUMO	4
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA SPA	4
3103	RCI BANQUE SA	3
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3
5484	BANCA POPOLARE DI CIVIDALE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	3
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	3
6370	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA SPA	3
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA SPA	3
7066	BANCA DI CREDITO COOP. DEI COMUNI CILENTANI SOCIETÀ COOP.	3
7072	EMIL BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
7091	BANCA DEL CATANZARESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8356	BANCA DI CREDITO COOP. PORDENONESE SOCIETÀ COOP.	3
8453	BANCA DI CREDITO COOP. DI CARUGATE E INZAGO SOCIETÀ COOP.	3
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8595	LA BCC DEL CROTONESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8716	BANCA DI CREDITO COOP. DI PALESTRINA SOCIETÀ COOP.	3
8995	RIMINIBANCA CREDITO COOP. DI RIMINI E VALMARECCHIA SOCIETÀ COOP.	3
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	3
3101	BANQUE PSA FINANCE SA	2
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	2
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	2
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP	2
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	2
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA SPA	2
3423	BINCKBANK NV	2
3640	SANTANDER PRIVATE BANKING SPA	2
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2
5023	BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	2
5080	BANCA DI IMOLA SPA	2
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOP.	2
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2
6060	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI TERAMO SPA	2
6090	CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI SPA	2
6115	CASSA DI RISPARMIO DI CENTO SPA	2
6155	NUOVA CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA SPA	2
6305	BANCA CASSA DI RISPARMIO DI SAVIGLIANO SPA	2
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	2
8120	CASSA RURALE LAVIS VALLE DI CEMBRA BCC SOCIETÀ COOP.	2
8330	BANCA DI CREDITO COOP. DELLA BASSA FRIULANA SOCIETÀ COOP.	2
8425	BANCA DI CREDITO COOP. DI CAMBIANO (CASTELFIORENTINO FIRENZE) SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2
8434	BANCA DI CREDITO COOP. ABRUZZESE CAPPELLE SUL TAVO SOCIETÀ COOP.	2
8469	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CASTELLANA GROTTA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETÀ COOP.	2
8717	CREDITO COOP. CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI PALIANO SOCIETÀ COOP.	2
8917	CREDITO TREVIGIANO BCC SOCIETÀ COOP.	2
8931	BANCA DI VITERBO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2
8952	BCC G. TONIOLO DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SOCIETÀ COOP.	2
8968	BCC SANGRO TEATINA DI ATESSA	2
10312	CREDITO FONDARIO SPA	2
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	2
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA	2
19328	FINITALIA SPA	2
19444	COFIDIS SPA	2
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	2
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA	2
33588	GESTIONI SICURE SPA	2
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LIMITED	2
3102	ALETTI & C. BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	1
3110	FARBANCA SPA	1
3138	BANCA REALE SPA	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
3158	BANCA SISTEMA SPA	1
3159	BANCA CONSULIA SPA	1
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE SPA	1
3235	BANCA DI SCONTO E CONTI CORRENTI DI SANTA MARIA CAPUA VETERE SPA	1
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO SPA	1
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	1
3253	BANCA FEDERICO DEL VECCHIO SPA	1
3317	BANCA DELLA PROVINCIA DI MACERATA SPA	1
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V.	1
3385	BANCA ITB SPA	1
3393	BANCA SVILUPPO ECONOMICO SPA	1
3395	BANCA INTERPROVINCIALE SPA	1
3405	SAXO BANK A/S	1
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	1
3432	CRÉDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	1
3599	CASSA CENTRALE BANCA CREDITO COOP. DEL NORD EST SPA	1
3628	BANCA PSA ITALIA SPA	1
5000	ISTITUTO CENTRALE DELLE BANCHE POPOLARI ITALIANE SPA	1
5030	CREDITER SPA	1
5156	BANCA DI PIACENZA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5204	BANCA POPOLARE DI MANTOVA SPA	1
5602	BANCA POPOLARE VESUVIANA SOCIETÀ COOP.	1
6095	CASSA DI RISPARMIO DI BRA SPA	1
6150	CASSA DI RISPARMIO DI FERMO SPA	1
6195	CARILLO CASSA DI RISPARMIO DI LORETO SPA	1
6220	CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	1
6245	BANCA CARIPE SPA	1
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
7085	CREDITO COOP. FRIULI SOCIETÀ COOP.	1
7110	BCC DI NAPOLI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
8001	MANTOVABANCA 1896 CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8003	CREDITO VALDINIEVOLE BCC DI MONTECATINI TERME E BIENTINA SOCIETÀ COOP.	1
8026	CASSA RURALE DI LEDRO BCC SOCIETÀ COOP.	1
8083	CASSA RURALE ED ARTIGIANA BCC DI FISCIANO SOCIETÀ COOP.	1
8095	CREDITO COOP. REGGIANO SOCIETÀ COOP.	1
8179	CASSA RURALE PINZOLO BCC SOCIETÀ COOP.	1
8214	BCC DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO SOCIETÀ COOP.	1
8285	CASSA RAIFFEISEN TURES-AURINA SOCIETÀ COOP.	1
8295	CASSA RAIFFEISEN DI VANDOIES SOCIETÀ COOP.	1
8304	CASSA RURALE DI TRENTO BCC SOCIETÀ COOP.	1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8381	BCC DI BELLEGRA SOCIETÀ COOP.	1
8386	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI BINASCO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOP.	1
8441	CREDITO COOP. DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO CASSA RURALE SOCIETÀ COOP.	1
8445	BCC DI TERRA D'OTRANTO SOCIETÀ COOP.	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8458	BANCA DI CASCINA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8472	BCC DI CASTENASO SOCIETÀ COOP.	1
8474	BCC PICENA SOCIETÀ COOP.	1
8503	BCC DI CONVERSANO SOCIETÀ COOP.	1
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SOCIETÀ COOP.	1
8542	CREDITO COOP. RAVENNATE ED IMOLESE SOCIETÀ COOP.	1
8550	BCC DI FIUGGI SOCIETÀ COOP.	1
8551	BCC DI FIUMICELLO ED AIELLO DEL FRIULI SOCIETÀ COOP.	1
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOP.	1
8556	BANCA DI FORLÌ CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8572	BCC DI GAMBATESA SOCIETÀ COOP.	1
8630	CREDITO COOP. UMBRO BCC MANTIGNANA SOCIETÀ COOP.	1
8631	BCC DI MANZANO SOCIETÀ COOP.	1
8636	BANCA DELLA MAREMMA CREDITO COOP. DI GROSSETO SOCIETÀ COOP.	1
8692	BCC DI BRESCIA SOCIETÀ COOP.	1
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8731	BCC DI PERGOLA SOCIETÀ COOP.	1
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8736	BCC DI PONTASSIEVE SOCIETÀ COOP.	1
8770	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI RIVAROLO MANTOVANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8771	CREDITO COOP. DELL'ADDA E DEL CREMASCO	1
8778	BANCA DI CREDITO COOP. DI RONCIGLIONE SOCIETÀ COOP.	1
8784	BANCA DI CREDITO COOP. MONTE PRUNO DI ROSCIGNO E DI LAURINO SOCIETÀ COOP.	1
8812	BANCA DI FORMELLO E TREVIGNANO ROMANO DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8824	BCC DI SERINO SOCIETÀ COOP.	1
8833	BCC DI CASALGRASSO E SANT'ALBANO STURA SOCIETÀ COOP.	1
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE SOCIETÀ COOP.	1
8866	BCC DI SIGNA SOCIETÀ COOP.	1
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8885	BANCA CRAS CREDITO COOP. TOSCANO SIENA SOCIETÀ COOP.	1
8887	CREDITO COOP. DI SAN CALOGERO E MAIERATO BCC DEL VIBONESE SOCIETÀ COOP.	1
8901	BANCA DI CREDITO COOP. DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SOCIETÀ COOP.	1
8916	BANCA DI ANCONA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8940	BCC BERGAMASCA E OROBICA SOCIETÀ COOP.	1
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOP. DELLA SICILIA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOP.	1
8954	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO SOCIETÀ COOP.	1
8987	BCC TERRA DI LAVORO S. VINCENZO DE' PAOLI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO MEDIOCREDITO CENTRALE SPA	1
19044	COMMERCIO E FINANZA SPA LEASING & FACTORING	1
19129	UNICREDIT FACTORING SPA	1
19257	SARDALEASING SPA SOCIETÀ DI LOCAZIONE FINANZIARIA	1
19411	HYPO-VORARLBERG LEASING SPA	1
19514	EUROFIDI SOCIETÀ CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI SCARL	1
31130	ING LEASE ITALIA SPA	1
31697	CAPITAL SOCIETÀ FINANZIARIA SPA	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
31848	FLA SPA	1
32198	VELE FINANZIARIA SRL	1
32325	FBS SPA	1
32456	SECURITISATION SERVICES SPA	1
32532	QUI! FINANCIAL SERVICES SPA	1
32797	LOCAM SPA	1
32848	EUROPA FACTOR SPA	1
32946	HETA ASSET RESOLUTION ITALIA	1
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	1
33068	FINCONTINUO SPA	1
33111	BNL POSITIVITY SRL	1
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	1
33570	FIDES FACTOR SPA	1
33627	ALBA LEASING SPA	1
33638	BCC LEASE SPA	1
33700	M.C. FAMILY SPA	1
33701	M3 GROUP SPA	1
42036	CONSORZIO IMPRESA ITALIANA FIDI	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	528
	TOTALE	21.652

Tavola 7-bis

Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF

(unità e valori percentuali)

Posizione		ABI	Denominazione	Ricevuti 2016	% su totale 2016	Ricevuti 2015	% su totale 2015
2016	2015						
1	(1)	32334	PRESTITALIA SPA	2.866	13,2	1.586	11,7
2	(2)	3051	BARCLAYS BANK PLC	2.667	12,3	1.530	11,3
3	(15)	3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	2.008	9,3	211	1,6
4	(5)	3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	1.443	6,7	492	3,6
5	(4)	2008	UNICREDIT SPA	1.266	5,8	861	6,3
6	(3)	7601	POSTE ITALIANE SPA	1.070	4,9	1.260	9,3
7	(10)	32896	ACCEDO SPA	891	4,1	335	2,5
8	(7)	31060	FUTURO SPA	613	2,8	408	3,0
9	(8)	3069	INTESA SANPAOLO SPA	560	2,6	381	2,8
10	(12)	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	429	2,0	312	2,3
11	(17)	3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	423	2,0	184	1,4
12	(14)	19365	FIDITALIA SPA	411	1,9	287	2,1
13	(11)	3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	387	1,8	319	2,3
14	(-)	32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	310	1,4	130	1,0
15	(6)	32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	306	1,4	469	3,5
16	(13)	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	303	1,4	289	2,1
17	(-)	32573	CONAFI PRESTITO SPA	299	1,4	120	0,9
18	(16)	5387	BPER BANCA SPA	298	1,4	202	1,5
19	(-)	19309	AGOS-DUCATO SPA	289	1,3	149	1,1
20	(-)	31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI SPA	214	1,0	88	0,6

Tavola 8

Ricorsi decisi per intermediario

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3051	BARCLAYS BANK PLC	1.998	1.170	743	85
32334	PRESTITALIA SPA	1.774	1.431	239	104
7601	POSTE ITALIANE SPA	1.191	359	293	539
2008	UNICREDIT SPA	869	222	267	380
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	526	321	180	25
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	521	452	50	19
31060	FUTURO SPA	384	157	145	82
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	359	199	85	75
3069	INTESA SANPAOLO SPA	358	91	110	157
32896	ACCEDO SPA	314	88	155	71
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	309	92	93	124
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	285	203	45	37
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	265	76	52	137
19365	FIDITALIA SPA	263	122	95	46
31298	SANTANDER CONSUMER UNIFIN SPA	241	208	22	11
5387	BPER BANCA SPA	214	65	84	65
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	213	148	8	57
19275	COMPASS BANCA SPA	165	56	30	79
3475	ING BANK NV	156	55	57	44
19309	AGOS DUCATO SPA	151	26	57	68
32573	CONAFI PRESTITO SPA	147	93	31	23

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
5034	BANCO POPOLARE SOCIETÀ COOP.	144	52	19	73
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI SPA	133	118	3	12
5676	BANCA DI SASSARI SPA	132	79	43	10
3104	DEUTSCHE BANK SPA	128	43	15	70
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	111	40	45	26
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO SOCIETÀ COOP. A RESPONSABILITÀ LIMITATA	97	30	30	37
3015	FINCOBANK BANCA FINECO SPA	87	18	26	43
6230	CRÉDIT AGRICOLE CARIPARMA SPA	82	30	5	47
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	82	13	17	52
32875	CARTASI SOCIETA PER AZIONI	77	25	23	29
31108	TERFINANCE SPA	63	18	40	5
6050	NUOVA CASSA DI RISPARMIO DI CHIETI SPA	58	26	24	8
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA SPA	58	25	8	25
3032	CREDITO EMILIANO SPA	56	17	11	28
33023	SIGLA SRL	45	42	1	2
5035	VENETO BANCA SPA	42	11	11	20
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	40	13	21	6
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE SPA	38	7	9	22
3127	UNIPOL BANCA SPA	37	16	1	20
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	36	21	1	14
5787	BANCA APULIA SPA	36	18	4	14
19420	BNL FINANCE SPA	34	24	6	4
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	33	2	6	25
32950	FI GEN PA	31	24	1	6
33066	PRESTINUOVA SPA	31	10	19	2
33550	DYNAMICA RETAIL	30	25	2	3
3296	FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	30	8	6	16
3083	IW BANK SPA	29	10	7	12
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA SPA	28	11	10	7
19248	IFIS LEASING SPA	25	17		8
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB SPA	25	12	3	10
6055	NUOVA BANCA DELLE MARCHE SPA	25	8	4	13
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	24	8	2	14
32062	RACES FINANZIARIA SPA	23	13	2	8
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	23	6	8	9
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA SPA	22	6	3	13
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	22	5	5	12
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	22	3	2	17
33280	SPEFIN FINANZIARIA	22	1	21	
5390	NUOVA BANCA DELL'ETRURIA E DEL LAZIO SPA	21	13	1	7
19319	UNICREDIT LEASING SPA	21	8		13
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SPA	20	8		12
3058	CHEBANCA! SPA	20	2	4	14
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA SPA	19	7	4	8
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO SPA	19	7	4	8
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOP.	18	7	3	8
3067	BANCA CARIME SPA	17	3	2	12
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO SPA	17	1	8	8
31393	COFIMAR PREMIA SPA	16	14	2	
32976	BBVA FINANZIA SPA	16	11	3	2
31934	ITALCREDI SPA	16	4	9	3
5748	BANCA DELL'ADRIATICO SPA	16	4	2	10
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	15		14	1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
5132	BANCA NUOVA SPA	14	6	1	7
32494	CONSEL SPA	14	3	5	6
3268	BANCA SELLA SPA	14	2		12
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	13	5		8
6315	CASSE DI RISPARMIO DELL'UMBRIA SPA	11	5	4	2
3445	FCA BANK SPA	11	5		6
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	11	4	1	6
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	11	1	2	8
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	10	6	2	2
3075	BANCA GENERALI SPA	10	4	1	5
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOP.	10	4		6
6030	CASSA DI RISPARMIO DELLA SPEZIA SPA	10	3	1	6
10639	DOBANK SPA	10	2	1	7
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	10			10
33485	PROFAMILY	9	6	1	2
3019	CREDITO SICILIANO SPA	9	5		4
3103	RCI BANQUE SA	9	4	1	4
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	9	3	3	3
3205	BANCA IFIS SPA	9	2		7
3421	CARREFOUR BANQUE	9	1	4	4
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA SPA	9		1	8
31020	COGES SPA	8	7		1
33449	FINANZIARIA FAMILIARE SPA	8	5		3
3431	BANCA CARIGE ITALIA SPA	8	4	1	3
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA SPA	8	3	2	3
32267	CONSUM.IT SPA	8	3	1	4
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	8		2	6
32447	ITALFONDIARIO SPA	8			8
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	7	3	2	2
6175	BANCA CARIGE SPA CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	7	1	1	5
3434	BMW BANK GMBH	7	1	1	5
32841	CAPITALFIN	6	4		2
32590	ZENITH SERVICE SPA	6	4		2
33091	LIBRA FINANZIARIA	6	3	3	
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA SPA	6	3	1	2
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA SPA	6	3	1	2
31032	FIDE	6	3	1	2
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOP.	6	3		3
3442	WISE DIALOG BANK SPA	6	2	3	1
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	6			6
8713	BCC DI PACHINO SOCIETÀ COOP.	6			6
10685	GE CAPITAL INTERBANCA SPA	5	4	1	
32995	PRIMEITALIA	5	4		1
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	5	2	1	2
6145	CARIFANO SPA	5	2		3
6080	CR DI ASCOLI PICENO SPA	5	1	1	3
8003	CREDITO VALDINIEVOLE BCC DI MONTECATINI TERME E BIENTINA SOCIETÀ COOP.	5	1		4
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	5	1		4
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	5		1	4
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4	2		2
6045	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA	4	1	1	2
6370	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA SPA	4	1	1	2

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
5824	CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4	1		3
19291	UBI LEASING SPA	4	1		3
6285	BANCA CARIM CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI SPA	4		2	2
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA	4		1	3
8595	LA BCC DEL CROTONESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3	3		
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3	2		1
8877	BCC DI STARANZANO E VILLESSE SOCIETÀ COOP.	3	2		1
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA SPA	3	2		1
6930	BANCA MONTE PARMA SPA	3	2		1
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3	2		1
3009	FCE BANK PLC	3	2		1
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA	3	1	2	
8829	VIBANCA BCC DI SAN PIETRO IN VINCIO SOCIETÀ COOP.	3	1	2	
8716	BCC DI PALESTRINA SOCIETÀ COOP.	3	1	1	1
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	3	1	1	1
3165	IW BANK SPA	3	1	1	1
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	3	1		2
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO SPA	3	1		2
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	3	1		2
5484	BANCA POPOLARE DI CIVIDALE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3	1		2
19044	COMMERCIO E FINANZA SPA LEASING & FACTORING	3	1		2
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	3	1		2
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3		2	1
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD	3		1	2
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOP.	3		1	2
6310	CR DI SAVONA SPA	3		1	2
33239	MEDIOCREDITO EUROPEO	3		1	2
33627	ALBA LEASING SPA	3			3
8381	BCC DI BELLEGRA SOCIETÀ COOP.	3			3
8784	BCC MONTE PRUNO DI ROSCIGNO E DI LAURINO SOCIETÀ COOP.	3			3
8970	BANCA DI RIMINI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3			3
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3			3
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO SPA OPPURE CARISMI SPA	3			3
6060	CR DELLA PROVINCIA DI TERAMO SPA	3			3
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	3			3
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE SPA	3			3
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	3			3
6245	BANCA CARIFE SPA	2	1	1	
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA SPA	2	1	1	
19444	COFIDIS SPA	2	1	1	
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	2	1		1
8434	BCC ABRUZZESE CAPPELLE SUL TAVO SOCIETÀ COOP.	2	1		1
7066	BCC DEI COMUNI CILENTANI SOCIETÀ COOP.	2	1		1
8453	BCC DI CARUGATE E INZAGO SOCIETÀ COOP.	2	1		1
8736	BCC DI PONTASSIEVE SOCIETÀ COOP.	2	1		1
8796	BCC DI SAMBUCA DI SICILIA SOCIETÀ COOP.	2	1		1
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1		1
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	1		1
5023	BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	2	1		1
8990	BANCA SANTO STEFANO CREDITO COOP. MARTELLAGO-VENEZIA SOCIETÀ COOP.	2	1		1
8673	CHIANTIBANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1		1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	2	1		1
5000	ISTITUTO CENTRALE DELLE BANCHE POPOLARI ITALIANE SPA	2	1		1
33111	BNL POSITIVITY SRL	2		2	
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	2		1	1
8623	BANCO COOP. EMILIANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2		1	1
8469	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CASTELLANA GROTTA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2		1	1
3081	UNICREDIT BANK AG	2		1	1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2			2
8636	BANCA DELLA MAREMMA CREDITO COOP. DI GROSSETO SOCIETÀ COOP.	2			2
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2			2
8458	BANCA DI CASCINA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2			2
8472	BCC DI CASTENASO SOCIETÀ COOP.	2			2
8968	BCC SANGRO TEATINA DI ATESSA	2			2
8931	BANCA DI VITERBO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2			2
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. IN LCA	2			2
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOP.	2			2
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SOCIETÀ COOP.	2			2
33638	BCC LEASE SPA	2			2
6150	CASSA DI RISPARMIO DI FERMO SPA	2			2
8120	CASSA RURALE LAVIS VALLE DI CEMBRA BCC SOCIETÀ COOP.	2			2
33713	CENTOTRENTA SERVICING SPA	2			2
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA	2			2
8717	CREDITO COOP. CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI PALIANO SOCIETÀ COOP.	2			2
8258	CREDITO COOP. CENTRO CALABRIA SOCIETÀ COOP.	2			2
7062	CREDITO COOP. MEDIOCRATI SOCIETÀ COOP.	2			2
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V.	2			2
19514	EUROFIDI SOCIETÀ CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI SCARL	2			2
19129	UNICREDIT FACTORING SPA	2			2
3374	ALTO ADIGE BANCA SPA	1	1		
8669	BANCA ALTO VICENTINO CREDITO COOP. DI SCHIO E PEDEMONTE SOCIETÀ COOP.	1	1		
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO MEDIOCREDITO CENTRALE SPA	1	1		
8338	BCC DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI SOCIETÀ COOP.	1	1		
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOP.	1	1		
8765	BCC DI RECANATI E COLMURANO SOCIETÀ COOP.	1	1		
8865	BCC DI SESTO SAN GIOVANNI SOCIETÀ COOP.	1	1		
8445	BCC DI TERRA D'OTRANTO SOCIETÀ COOP.	1	1		
8903	BCC DI TURRIACO SOCIETÀ COOP.	1	1		
8474	BCC PICENA SOCIETÀ COOP.	1	1		
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1		
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1		
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	1		
8965	BANCA SAN BIAGIO DEL VENETO ORIENTALE DI CESAROLO, FOSSALTA DI PORTOGRUARO E PERTEGADA BCC SOCIETÀ COOP.	1	1		
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	1		
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO SPA	1	1		
3101	BANQUE PSA FINANCE SA	1	1		
8591	BCC DI IMPRUNETA BANCO FIORENTINO SOCIETÀ COOP.	1	1		
6090	CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI SPA	1	1		
8899	CASSA RURALE BCC DI TREVIGLIO SOCIETÀ COOP.	1	1		
8386	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI BINASCO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1		
8102	CASSA RURALE VALSUGANA E TESINO BCC SOCIETÀ COOP.	1	1		

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
6280	CR DI RIETI SPA	1	1		
19042	CREDITECH SPA	1	1		
8630	CREDITO COOP. UMBRO BCC MANTIGNANA SOCIETÀ COOP.	1	1		
8457	CREDITO COOP. VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA SOCIETÀ COOP.	1	1		
33570	FIDES FACTOR SPA	1	1		
33068	FINCONTINUO SPA	1	1		
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	1	1		
33700	M.C. FAMILY SPA	1	1		
6155	NUOVA CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA SPA	1	1		
33500	SISAL GROUP SPA	1	1		
41869	CONFIDITALIA CONSORZIO NAZIONALE FIDI E GARANZIE SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI	1	1		
42036	CONSORZIO IMPRESA ITALIANA FIDI	1	1		
21365	CREDIT FONCIER DE FRANCE	1	1		
3353	BANCA DEL SUD SPA	1		1	
8637	BCC DEL FRIULI CENTRALE SOCIETÀ COOP.	1		1	
8843	BCC DI SANT'ELENA SOCIETÀ COOP.	1		1	
3181	BNP PARIBAS	1		1	
6095	CASSA DI RISPARMIO DI BRA SPA	1		1	
32945	CENTRALE ATTIVITA FINANZIARIE	1		1	
19224	CREDIFARMA SPA	1		1	
8887	CREDITO COOP. DI SAN CALOGERO E MAIERATO BCC DEL VIBONESE SOCIETÀ COOP.	1		1	
3323	GBM BANCA SPA	1		1	
3405	SAXO BANK A/S	1		1	
8452	BANCA ANNIA CREDITO COOP. DI CARTURA E DEL POLESINE SOCIETÀ COOP.	1			1
8446	BANCA AREA PRATESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
7091	BANCA DEL CATANZARESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
3317	BANCA DELLA PROVINCIA DI MACERATA SPA	1			1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI SOCIETÀ COOP.	1			1
8407	BCC DEL VENEZIANO SOCIETÀ COOP.	1			1
8341	BCC DI ALTOFONTE E CACCAMO SOCIETÀ COOP.	1			1
8692	BCC DI BRESCIA SOCIETÀ COOP.	1			1
8214	BCC DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO SOCIETÀ COOP.	1			1
8503	BCC DI CONVERSANO SOCIETÀ COOP.	1			1
8532	BCC DI DOBERDÒ E SAVOGNA SOCIETÀ COOP.	1			1
8519	BCC DI FANO SOCIETÀ COOP.	1			1
8619	BCC DI LESMO SOCIETÀ COOP.	1			1
8631	BCC DI MANZANO SOCIETÀ COOP.	1			1
7110	BCC DI NAPOLI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1			1
8693	BCC DI NETTUNO SOCIETÀ COOP.	1			1
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SOCIETÀ COOP.	1			1
8824	BCC DI SERINO SOCIETÀ COOP.	1			1
8901	BCC DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SOCIETÀ COOP.	1			1
8952	BCC G. TONIOLO DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SOCIETÀ COOP.	1			1
8954	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO SOCIETÀ COOP.	1			1
5156	BANCA DI PIACENZA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1			1
3253	BANCA FEDERICO DEL VECCHIO SPA	1			1
3395	BANCA INTERPROVINCIALE SPA	1			1
5033	BANCA POPOLARE DELLE PROVINCE MOLISANE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1			1
5496	BANCA POPOLARE DI CORTONA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1			1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7073	BANCA ROMAGNA COOP. CRED. COOP. ROMAGNA CENTRO E MACERONE SOCIETÀ COOP. IN LCA	1			1
8807	BANCA SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
3158	BANCA SISTEMA SPA	1			1
3393	BANCA SVILUPPO ECONOMICO SPA	1			1
8351	BANCASCIANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
33400	BCC CREDITOCONSUMO	1			1
8866	BCC DI SIGNA SOCIETÀ COOP.	1			1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP	1			1
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	1			1
3599	CASSA CENTRALE BANCA CREDITO COOP. DEL NORD EST SPA	1			1
6115	CASSA DI RISPARMIO DI CENTO SPA	1			1
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA SPA	1			1
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO SOCIETÀ COOP.	1			1
8123	CASSA RURALE DI LIZZANA BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
8210	CASSA RURALE DI ROVERETO BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
8399	CASSA RURALE E ARTIGIANA DI BRENDOLA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8738	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DELL'AGRO PONTINO BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
8397	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI BOVES BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
8430	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTÙ BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
6065	CR DELLA PROVINCIA DI VITERBO SPA	1			1
6130	CR DI CIVITAVECCHIA SPA	1			1
8927	CRA DI TREVISO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
19298	CREDEMLEASING SPA	1			1
7057	CREDITO COOP. INTERPROVINCIALE VENETO SOCIETÀ COOP. IN LCA	1			1
8542	CREDITO COOP. RAVENNATE ED IMOLESE SOCIETÀ COOP.	1			1
8917	CREDITO TREVIGIANO BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	1			1
7072	EMIL BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
32325	FBS SPA	1			1
31333	FINANZIARIA PER LO SVILUPPO DELLA LOMBARDIA SPA	1			1
19328	FINITALIA SPA	1			1
31848	FLA SPA	1			1
31130	ING LEASE ITALIA SPA	1			1
32797	LOCAM SPA	1			1
8001	MANTOVABANCA 1896 CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	1			1
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	1			1
8995	RIMINIBANCA CREDITO COOP. DI RIMINI E VALMARECCHIA SOCIETÀ COOP.	1			1
19257	SARDALEASING SPA SOCIETÀ DI LOCAZIONE FINANZIARIA	1			1
36027	SIX PAYMENT SERVICES (EUROPE) SA	1			1
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	1			1
3041	UBS EUROPE SE	1			1
32198	VELE FINANZIARIA	1			1
32790	BCC GESTIONE CREDITI SOCIETA FINANZIARIA PERLA GESTIONE DEI CREDITI	1			1
41608	SMART FIDI SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI	1			1
21258	HSBC FRANCE	1			1
21614	PAYPAL (EUROPE) SARL ET CIE SCA	1			1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	27	13	2	12
	TOTALE	13.770	6.812	3.451	3.507

Intermediari inadempienti

ABI	Denominazione	2016		2015	
		Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)	Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)
3051	BARCLAYS BANK PLC	15	1	1	0,1
33550	DYNAMICA RETAIL	8	32	5	45
31020	COGES SPA	7	100	22	96
31393	COFIMAR PREMIA SPA	4	29	3	100
32590	ZENITH SERVICE SPA	2	50		
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	2	1		
41869	CONFIDITALIA CONSORZIO NAZIONALE FIDI E GARANZIE SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI	1	100	1	100
19044	COMMERCIO E FINANZA SPA LEASING & FACTORING	1	100		
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA	1	100		
33700	M.C. FAMILY SPA	1	100		
33091	LIBRA FINANZIARIA	1	33	4	100
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	1	33		
5132	BANCA NUOVA SPA	1	17		
19309	AGOS DUCATO SPA	1	4		
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO SOCIETÀ COOP. A RESPONSABILITÀ LIMITATA	1	3		
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	1	3		
3104	DEUTSCHE BANK SPA	1	2		
32573	CONAFI PRESTITÒ SPA	1	1	6	11
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	1	0,5		
2008	UNICREDIT SPA	1	0,5		
7601	POSTE ITALIANE SPA	1	0,3	1	0,4
32062	RACES FINANZIARIA SPA			6	26
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.			1	100
8812	BANCA DI FORMELLO E TREVIGNANO ROMANO DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.			1	100
27019	COFINTRADE			1	100
27816	CONSORZIO GARANZIA FIDI CONFIDI CENTRALE			1	100
31429	CONSORZIO FRA COOPERATIVE DI GARANZIA FIDI E ASSOCIAZIONI AUTONOME			1	100
33509	IMPRESA & FACTOR SPA			1	100
36040	INTERCARD FINANCE AD			1	100
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA			1	50
	TOTALE	53		57	

**Ricorsi decisi per gruppo bancario:
primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno**

ABI Capogruppo	Denominazione	Decisi	Esito			Tasso di soccombenza (%)
			Accolti	Cessati	Respinti	
3111	GRUPPO UNIONE DI BANCHE ITALIANE	2.252	1.671	343	238	89
2008	GRUPPO UNICREDIT	979	248	293	438	55
3069	GRUPPO BANCARIO INTESA SANPAOLO	911	229	323	359	61
10631	GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	573	216	179	178	69
3263	GRUPPO BANCARIO IBL BANCA	526	321	180	25	95
5387	GRUPPO BPER BANCA	372	152	130	90	76
1030	GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA	319	94	96	129	60
1005	GRUPPO BANCARIO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	301	100	60	141	53
3191	GRUPPO BANCARIO SANTANDER CONSUMER BANK	285	203	45	37	87
3115	FINDOMESTIC GRUPPO	213	148	8	57	73

**La rilevazione Fin-Net 2017:
principali caratteristiche dei sistemi ADR partecipanti al sondaggio**

Paesi	Nome ADR (in lingua inglese)	Natura	Partecipazione degli intermediari
Austria	Arbitration Board for Consumer Businesses	Privata	Facoltativa
Belgio - 1	Ombudsfm	Privata	Obbligatoria
Belgio - 2	Insurance Ombudsman	Privata	Obbligatoria
Croazia	Mediation Centre at the Croatian Insurance Bureau	Pubblica	Facoltativa
Danimarca	The Danish Mortgage Credit Complaint Board	Privata	Obbligatoria
Estonia	Consumer Disputes Committee	Pubblica	Obbligatoria
Finlandia	The Finnish Financial Ombudsman Service	Privata	Facoltativa
Francia	AMF Ombudsman	Pubblica	Facoltativa
Germania - 1	Association of Private Bausparkassen – Arbitration Board	Privata	Facoltativa
Germania - 2	Real Asset Investment Arbitration Board	Privata	Facoltativa
Germania - 3	Ombudsman of Cooperative Banks	Privata	Facoltativa
Germania - 4	Arbitration Board at the Deutsche Bundesbank	Pubblica	Obbligatoria
Germania - 5	Arbitration Board at BaFin	Pubblica	Obbligatoria
Germania - 6	Arbitration Board at the German Savings Banks Association	Privata	Facoltativa
Germania - 7	Ombudsman Scheme for Investment Funds	Privata	Facoltativa
Grecia	Hellenic Ombudsman for Banking – Investment Services	Privata	Obbligatoria
Islanda - 1	The Complaints Committee on Transactions with Financial Firms	Privata	Obbligatoria
Islanda - 2	The Insurance Complaints Committee	Privata	Obbligatoria
Isole del Canale	Channel Islands Financial Ombudsman	Privata	Obbligatoria
Lituania	State Consumer Rights Protection Authority/Central Bank of Lithuania	Pubblica	Obbligatoria
Lussemburgo	Financial Sector Supervisory Commission	Pubblica	Facoltativa
Norvegia	Norwegian Financial Services Complaints Board	Privata	Facoltativa
Polonia	Financial Ombudsman	Pubblica	Obbligatoria
Regno Unito	Financial Ombudsman Service	Pubblica	Obbligatoria / facoltativa (in base al tipo di controversia)
Slovacchia	Banking Ombudsman of Slovak Banking Association	Privata	Obbligatoria
Spagna - 1	Market Conduct and Claims Department of Banco de España	Pubblica	Obbligatoria
Spagna - 2	National Securities Market Commission	Pubblica	Obbligatoria
Spagna - 3	Complaints Service of the Directorate General on Insurance and Pension Funds	Pubblica	Obbligatoria
Svizzera - 1	Ombudsman of Private Insurance and of Suva	Privata	Facoltativa
Svizzera - 2	Swiss Banking Ombudsman	Privata	Obbligatoria
Ungheria - 1	Hungarian Financial Arbitration Board	Pubblica	Obbligatoria
Ungheria - 2	Arbitration Board of Budapest	Pubblica	Obbligatoria

continua

**La rilevazione Fin-Net 2017:
principali caratteristiche dei sistemi ADR partecipanti al sondaggio**

Paesi	Obiettivo	Settore di competenza	Legittimazione attiva
Austria	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento, assicurativi; altro	Consumatori
Belgio - 1	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Belgio - 2	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi assicurativi	Chiunque
Croazia	Conciliativo	Servizi assicurativi	Chiunque
Danimarca	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari (mutui)	Consumatori e microimprese
Estonia	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi; altro	Consumatori
Finlandia	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Chiunque
Francia	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Germania - 1	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori
Germania - 2	Aggiudicativo	Servizi di investimento	Chiunque
Germania - 3	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Germania - 4	Aggiudicativo	Servizi bancari	Chiunque
Germania - 5	Aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti (solo per alcuni servizi)
Germania - 6	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori e professionisti eccetto intermediari
Germania - 7	Aggiudicativo	Servizi di investimento	Consumatori
Grecia	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti con fatturato inferiore a € 1.000.000
Islanda - 1	Aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Chiunque
Islanda - 2	Aggiudicativo	Servizi assicurativi	Chiunque
Isole del Canale	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Lituania	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori
Lussemburgo	Aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Chiunque
Norvegia	Aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori
Polonia	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Regno Unito	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori; microimprese, trust
Slovacchia	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori
Spagna - 1	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Spagna - 2	Aggiudicativo	Servizi di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Spagna - 3	Aggiudicativo	Servizi assicurativi	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Svizzera - 1	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi assicurativi	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Svizzera - 2	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Ungheria - 1	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori
Ungheria - 2	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari (finanziamenti a studenti); altro	Consumatori e microimprese

continua

**La rilevazione Fin-Net 2017:
principali caratteristiche dei sistemi ADR partecipanti al sondaggio**

Paesi	Preventivo reclamo	Spese per il ricorrente	Esiti	Conseguenze dell'inadempimento agli esiti diversi dall'accordo
Austria	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Belgio - 1	Si	Gratuito	Accordo / decisione, vincolante per intermediario quando concerne servizi bancari	Nessuna
Belgio - 2	No	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Croazia	No	Gratuito	Accordo	Nessuna
Danimarca	Si	200 DKK (ca. € 26,80)	Accordo / decisione, vincolante per intermediario se non manifesta dissenso entro 30 gg.	Se vincolante, la decisione può essere eseguita. Se non vincolante, il cliente riceve assistenza per adire l'Autorità giudiziaria
Estonia	Si	Gratuito	Accordo / decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Finlandia	Si	Gratuito	Accordo / decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Francia	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 1	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 2	No	Gratuito	Decisione, vincolante se accettata dal cliente e il valore della controversia è inferiore o uguale a € 10.000	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Germania - 3	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 4	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 5	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 6	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 7	No	Gratuito	Decisione, vincolante se accettata dal cliente e il valore della controversia è inferiore o uguale a € 10.000	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Grecia	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Islanda - 1	Si	da 5.000 ISK a 30.000 ISK (ca. € 43 - 254)	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Islanda - 2	Si	9.200 ISK (ca. € 77)	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Isole del Canale	Si	Gratuito	Accordo / decisione vincolante	La decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Lituania	Si	Gratuito	Accordo / decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Lussemburgo	Si	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Norvegia	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Polonia	Si	50 PLN (€ 11,80)	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Regno Unito	Si	Gratuito	Accordo / decisione, vincolante se accettata dal cliente	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Slovacchia	Si	Gratuito	Decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Spagna - 1	Si	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Spagna - 2	Si	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Spagna - 3	Si	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Svizzera - 1	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Svizzera - 2	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Ungheria - 1	Si	Gratuito	Accordo / decisione, vincolante in caso di adesione preventiva del resistente o se il valore della controversia non supera 1.000.000 HUF (€ 3.230)	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria. Se non vincolante, l'inadempimento dell'intermediario è oggetto di pubblicazione
Ungheria - 2	Si	Gratuito	Accordo / decisione, vincolante in caso di adesione preventiva dell'intermediario resistente	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria. Se non vincolante, l'inadempimento dell'intermediario è oggetto di pubblicazione

Note metodologiche

Ai fini del calcolo dell'importo riconosciuto ai clienti nell'anno, sono presi in considerazione solo i ricorsi accolti a fronte dei quali ai ricorrenti è stato riconosciuto un importo. Sono pertanto esclusi i ricorsi accolti per i quali i Collegi hanno accertato un diritto del ricorrente e quelli per i quali il Collegio ha disposto il ricalcolo, da parte dell'intermediario, dell'importo da riconoscere.

Per “ricorsi ricevuti” si intendono quelli pervenuti al sistema stragiudiziale. Per il 2016 sono prese in considerazione le istanze presentate dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2016.

I ricorsi pervenuti a partire dall'avvio dell'operatività dei Collegi di Torino, Bologna, Bari e Palermo sono stati attribuiti, a fini statistici, ai Collegi di Milano (Nord), Roma (Centro) e Napoli (Sud) secondo il criterio della competenza territoriale applicato prima dell'ampliamento del sistema.

I dati relativi al 2015 fanno riferimento al periodo 1° gennaio 2015-31 dicembre 2015. Eventuali disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2015 sono dovuti a rettifiche e a integrazioni.

Per non consumatori, si intendono i professionisti, i titolari di imprese individuali, le microimprese, le società e altri enti.

Per la provenienza dei ricorsi si fa riferimento al domicilio dichiarato dal ricorrente. Per il numero degli abitanti delle aree geografiche di competenza dei Collegi, delle regioni e delle province sono considerati i dati dell'intera popolazione residente, aggiornati al 1° gennaio 2016 (fonte Istat).

Per l'età del ricorrente è presa in considerazione l'età al momento della presentazione del ricorso.

L'articolazione per oggetto della controversia segue il sistema di classificazione dei ricorsi attualmente in uso presso le Segreterie tecniche.

Sono imputati alla tipologia “istituti di pagamento” gli operatori che al 31 dicembre 2016 risultano iscritti solo all'albo degli istituti di pagamento. Gli operatori ibridi finanziari, iscritti alla data del 31 dicembre 2016 anche nell'albo previsto dall'art. 106 TUB (come modificato dal D.lgs. 141/2010), confluiscono nella tipologia “società finanziarie”.

Per “ricorsi manifestamente inammissibili” si intendono quelli che sono stati dichiarati tali dal Presidente del Collegio, in applicazione delle *disposizioni ABF*. Si tratta di ricorsi che, sulla base di elementi univoci, sono risultati estranei alla competenza del sistema stragiudiziale o mancanti di uno dei requisiti previsti per la regolare instaurazione della procedura.

Gli esiti dei ricorsi decisi sono classificati in:

- a) “accolti”, ossia i ricorsi decisi con una pronuncia che, anche solo in parte, accoglie le domande del cliente;
- b) “cessati”, ossia i ricorsi per i quali il Collegio ha dichiarato, anche d’ufficio, la cessazione della materia del contendere o, preso atto della rinuncia al ricorso espressa dal ricorrente, ha dichiarato l’estinzione del procedimento;
- c) “respinti”, che comprendono i ricorsi che il Collegio ha rigettato o non ha potuto decidere nel merito in quanto ne ha accertato una causa di inammissibilità.

Per ricorsi con “esito favorevole al ricorrente” si intendono quelli accolti o cessati. Per ricorsi con “esito sfavorevole al ricorrente” si intendono quelli respinti.

I ricorsi contenenti due domande, una delle quali sia stata dichiarata “cessata”, si considerano accolti o respinti sulla base della decisione di merito assunta sulla domanda rimanente.

Per “ricorsi decisi” si intendono tutti quelli che, a prescindere dalla data di presentazione, sono stati decisi dai Collegi nelle riunioni tenute nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2016 e il 31 dicembre 2016.

Per le tavole riguardanti gli elenchi nominativi degli intermediari interessati dai ricorsi:

- a) il computo per singolo intermediario dei ricorsi ricevuti è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi presentati nell’anno 2016);
- b) il computo per singolo intermediario dei ricorsi decisi è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi decisi nell’anno 2016, anche a fronte di ricorsi ricevuti nel periodo precedente). Vi rientrano le pronunce adottate nell’ultima parte dell’anno, per le quali al 31 dicembre 2016 non era stato ancora comunicato il testo alle parti;
- c) in caso di ricorso unico, ma presentato e deciso contemporaneamente nei confronti di due intermediari, lo stesso è sdoppiato e imputato separatamente a ciascun intermediario, secondo i criteri temporali sopra indicati;
- d) nell’attribuzione ai singoli intermediari dei ricorsi ricevuti e decisi si fa riferimento alla situazione giuridica – compresa l’iscrizione in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d’Italia – esistente alla data di presentazione del ricorso. In caso di cambi di denominazione intervenuti in corso d’anno è riportata la denominazione dell’intermediario al 31 dicembre 2016;
- e) nell’attribuzione ai singoli gruppi bancari dei ricorsi decisi si fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate esistente alla data di presentazione del ricorso;
- f) in caso di fusioni perfezionate nel corso del 2016, i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell’operazione sono imputati al soggetto incorporato; quelli pervenuti dopo tale data sono imputati al soggetto incorporante.

Collegio di Roma

Componenti scelti dalla Banca d'Italia

Presidente
dot. Maurizio Massera

Componente designato dal Cons. naz. consumatori e utenti (ricorsi di clienti consumatori)

prof.ssa avv. Maddalena Rabitti

Membri supplenti

avv. Chiara Petrillo

prof. avv. Stefano Cherti

Componente designato dalle associazioni di categoria (ricorsi di clienti professionisti/imprenditori)

prof. avv. Claudio Colombo

Membri supplenti

avv. Laura Prosperetti

Componenti designati dall'organismo rappresentativo degli intermediari (Conciliatore BancarioFinanziario)

prof. avv. Saverio Ruperto

Membri supplenti

prof. avv. Andrea Nervi

prof. Massimo Caratelli

avv. Raffaele Cappiello

avv. Enrico Granata

prof. avv. Vincenzo Mclì

Membri supplenti

prof.ssa Maria Cecilia Paglietti

prof. avv. Maurizio Sciuto

prof.ssa aggr. avv. Benedetta Sirgiovanni

prof. avv. Pietro Sirena

avv. Massimiliano Silveti

prof. Fernando Greco

prof. Alberto Franco Pozzolo

prof. avv. Giuseppe Recinto



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Milano

Componenti scelti dalla Banca d'Italia

Presidente

dott. Flavio Lapertosa

prof. avv. Mauro Orlandi

prof. avv. Giuseppe Santoni

Membri supplenti

prof.ssa avv. Diana V. Cerini

avv. Valerio Sangiovanni

prof.ssa Paola Agnese Bongini

prof. Ugo Minneci

prof. Giovanni Stella

prof.ssa Chiara Tenella Sillani

dott. Pier Luigi Fausti

Componente designato dal Cons. naz. consumatori e utenti (ricorsi di clienti consumatori)

prof. avv. Andrea Tina

Membri supplenti

prof. avv. Andrea Pericu

prof. avv. Luca di Nella

prof. avv. Salvatore De Vitis

Componente designato dalle associazioni di categoria (ricorsi di clienti professionisti/imprenditori)

prof.ssa avv. Valeria Falce

Membri supplenti

prof. avv. Carlo Felice Giampaolino

Componenti designati dall'organismo rappresentativo degli intermediari (Conciliatore Bancario Finanziario)

avv. Roberto Ferretti

Membri supplenti

avv. Giuseppe Spennacchio

prof. avv. Paolo Benazzo

prof. Pierpaolo Ferrari

avv. Diego Manente

prof. avv. Maurizio Benincasa



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Collegio di Napoli

Componenti scelti dalla Banca d'Italia

Presidente

avv. Giuseppe
Leonardo Carriero

prof. avv. Fabrizio
Maimeri

prof. Renato
Santagata de Castro

Membri supplenti

avv. Domenico
Parrotta

prof. avv. Antonio
Blandini

avv. Francesco
Saverio Giusti

dott. comm. Fabio
Girolamo Porta

prof. avv. Andrea
Federico

prof.ssa avv. Lucilla
Gatt

Componente designato dal Cons. naz.
consumatori e utenti (ricorsi di clienti
consumatori)

avv.
Pierfrancesco
Bartolomucci

avv. Giuseppe
Giglio

Membri supplenti

Componente designato dalle
associazioni di categoria (ricorsi di
clienti professionisti/imprenditori)

prof. avv.
Mario
Campobasso

Membri supplenti

Componenti designati dall'organismo
rappresentativo degli intermediari
(Conciliatore BancarioFinanziario)

prof. avv.
Salvatore Sica

Membri supplenti

avv. Giuseppe
Rappazzo

prof. avv.
Giuseppe Fauceglia

avv. Nicoletta
Mincato

prof. avv. Roberto
Rosapepe

avv. Chiara
Silvestri

avv. Domenico
Gullo

Collegio di Torino

Componenti scelti dalla Banca d'Italia

Presidente

prof. avv. Emanuele Cesare
Lucchini Guastalla

Componente da designare

prof. Michele
Graziadei

Membri supplenti

prof. avv. Alberto
Maria Benedetti

prof. avv. Ettore
Battelli

prof.ssa aggr.
Simonetta Corteri

Componente designato dal Cons. naz.
consumatori e utenti (ricorsi di clienti
consumatori)

Membro effettivo

Membri supplenti

dott. ing. Alfonso
Scarano

avv. Fabrizio de
Francesco

Componente designato dalle
associazioni di categoria (ricorsi di
clienti professionisti/imprenditori)

Componenti designati dall'organismo
rappresentativo degli intermediari
(Conciliatore BancarioFinanziario)

avv. Marina
Santarelli

Membri supplenti

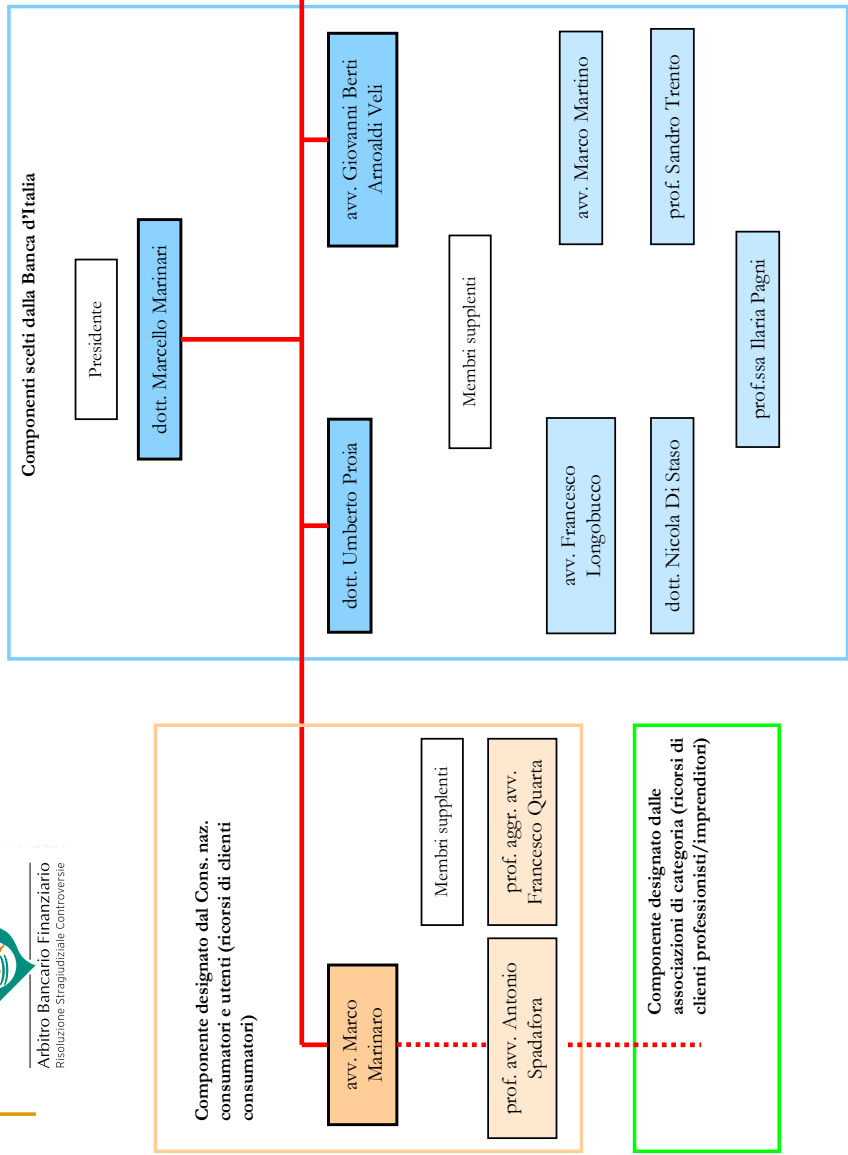
prof. avv. Eugenio
Dalmotto

prof. avv. Alberto
Lupoi

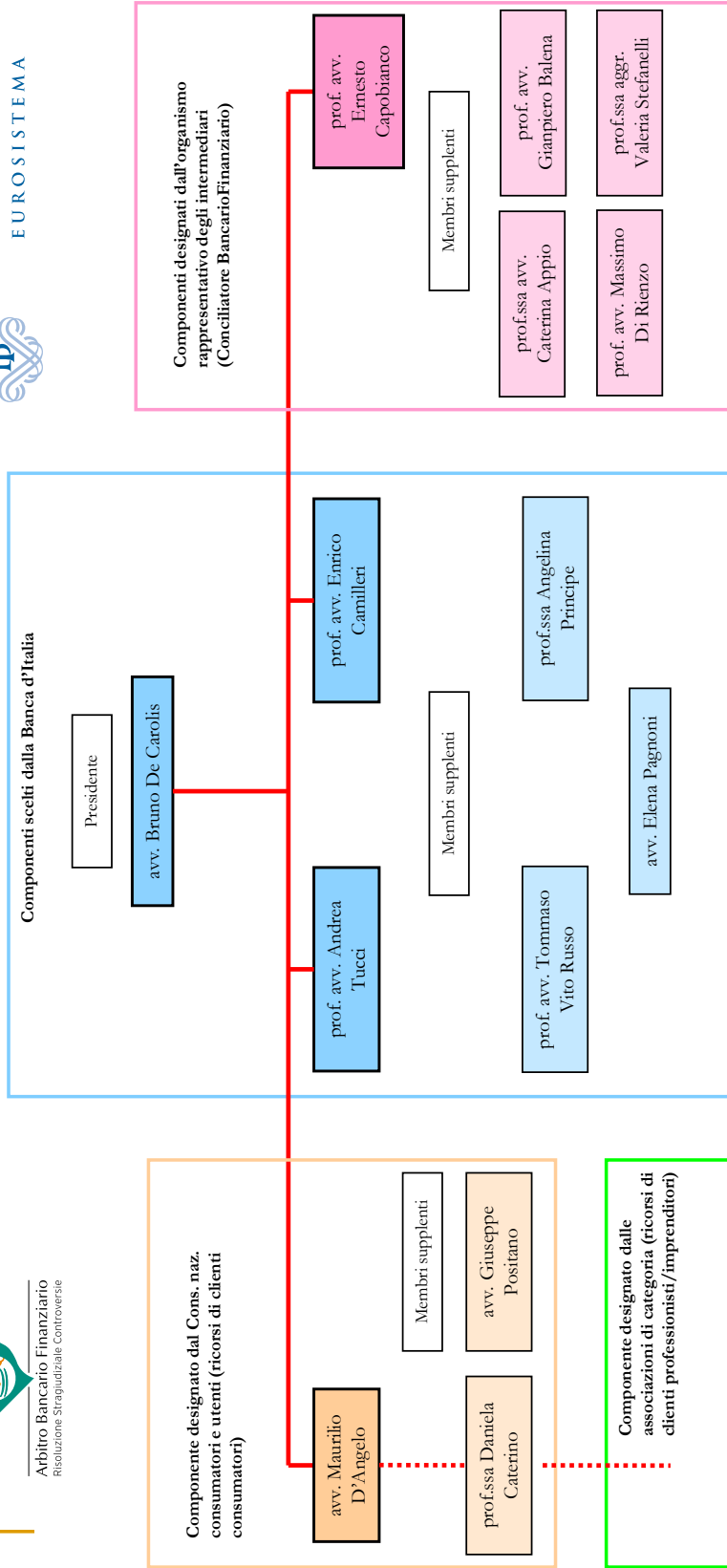
prof. Luciano Maria
Giuseppe Munari

dott. Antonio
Pironi

Collegio di Bologna



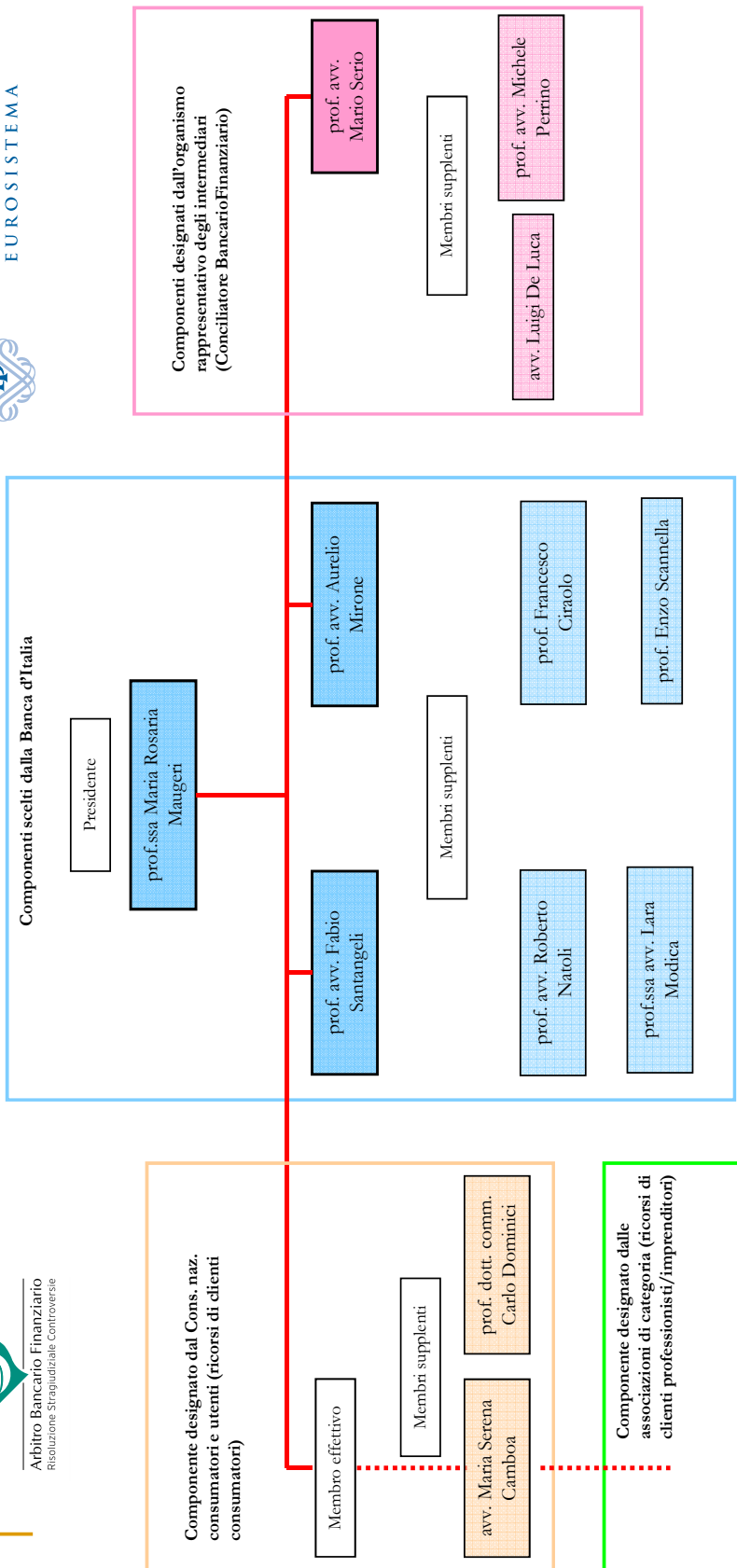
Collegio di Bari



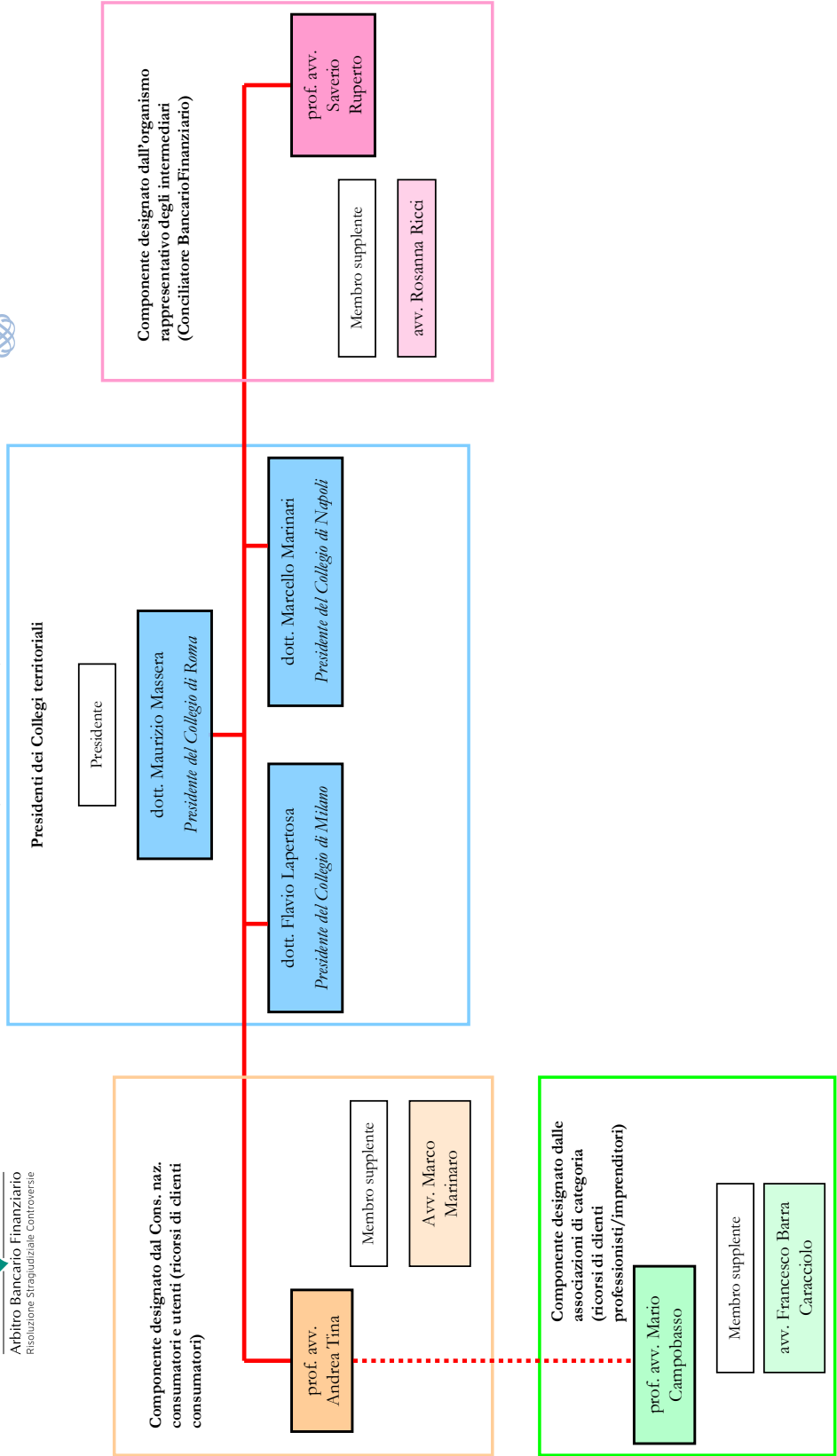


Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Palermo



Collegio di coordinamento
(anno 2016)



Collegio di coordinamento (anno 2017)

