



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

Numero 1 - 2010

© Banca d'Italia, 2011

**Indirizzo**

Via Nazionale, 91  
00184 Roma - Italia

**Telefono**

+39 0647921

**Sito internet**

<http://www.bancaditalia.it>

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

*Stampato nel mese di maggio 2011  
presso il Centro Stampa  
della Banca d'Italia in Roma*

## PREMESSA

La *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* (ABF) è predisposta e pubblicata dalla Banca d'Italia secondo quanto previsto dalla sezione IV, par. 2, delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (Provvedimento del Governatore del 18 giugno 2009, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, del 24 giugno 2009). Essa illustra l'attività svolta nel corso dell'anno dall'organo decidente e dal sistema stragiudiziale nel suo complesso.

Questa Relazione, che costituisce il primo numero, copre il periodo intercorrente dalla costituzione dell'ABF (15 ottobre 2009) a tutto il 2010; essa contiene anche una presentazione delle caratteristiche e delle finalità dell'Arbitro Bancario Finanziario.



## INDICE

<b>Inquadramento generale</b>	7
<b>Il funzionamento</b>	11
<b>L' ABF, la Banca d'Italia e le finalità della vigilanza</b>	19
<b>L'impianto del sistema e il primo periodo di attività</b>	22
<b>I dati quantitativi e i contenuti principali delle decisioni</b>	27
Dati quantitativi	27
Contenuti principali delle decisioni	31
<b>Appendice statistica</b>	45
<b>Organigrammi dei Collegi</b>	61



## INQUADRAMENTO GENERALE

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) – operante dal 15 ottobre del 2009 – fornisce ai clienti che non abbiano trovato soddisfazione alle proprie richieste attraverso il rapporto diretto con gli uffici reclami delle banche e delle società finanziarie un modo semplice, rapido ed economico per risolvere la controversia in atto.

Cos'è l'ABF

L'ABF rientra nella categoria dei sistemi ADR (*Alternative Dispute Resolution*), termine con il quale sono definiti a livello internazionale i sistemi di risoluzione delle controversie di carattere “stragiudiziale”, ossia che si pongono “al di fuori” del processo ordinario. In tale categoria rientrano sia i sistemi di tipo “facilitativo/consensuale”, che favoriscono la soluzione delle liti attraverso l'intervento di un soggetto terzo che agevola il raggiungimento di un accordo tra le parti nella forma della conciliazione, sia i sistemi di tipo “decisorio/aggiudicativo”, nei quali la soluzione della lite avviene attraverso la decisione di un organo terzo e imparziale. L'ABF può essere annoverato tra i sistemi ADR di tipo decisorio.

Anche se il nome contiene la parola “arbitro”, l'ABF non deve essere confuso con l'arbitrato previsto dal codice di procedura civile. Quest'ultimo, infatti, presuppone un accordo delle parti (precedente o successivo all'insorgere della controversia) volto a sottoporre la lite al giudizio di uno o più arbitri, i quali emettono una decisione vincolante.

I sistemi ADR offrono, in via generale, una valida alternativa alla giustizia ordinaria e costituiscono un mezzo per tutelare e ristabilire la fiducia tra imprese e clienti.

L'ABF è uno strumento di tutela specifico del settore bancario e finanziario, nuovo nel panorama italiano degli ADR. La sua fisionomia e la sua funzione sono diverse da quelle di altri sistemi già operanti, quali l'Ombudsman-Giurì Bancario, e dei sistemi disciplinati dal decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 sulla mediazione in materia civile e commerciale.

### LA TUTELA DEL CONTRAENTE DEBOLE

Le banche e gli intermediari finanziari erogano servizi alla collettività nel libero mercato, con assetti organizzativi imprenditoriali e logiche di profitto.

Sono, però, imprese del tutto particolari: per la peculiarità dei servizi e dei “beni” che offrono, che nel caso delle banche hanno stretta attinenza con il risparmio, la cui protezione è sancita dalla Costituzione; per la vastità della clientela a cui si rivolgono; per la rilevanza cruciale della loro attività per il sistema economico generale.

Queste connotazioni sono alla base del sistema di vigilanza e di controllo sugli operatori bancari e finanziari. Su analoghe motivazioni poggia la crescente attenzione del legislatore alla tutela del cliente quale parte debole del rapporto e, in particolare, ai temi della trasparenza, della correttezza dei comportamenti e del riequilibrio delle posizioni contrattuali.

Lo squilibrio che caratterizza la relazione contrattuale tra intermediario e cliente ha diverse dimensioni. Tra queste, quella forse più tangibile si ha quando un cliente subisce un pregiudizio per un comportamento non regolare o non corretto e non ottiene giustizia perché l'esiguo valore o le caratteristiche delle controversie (si parla, in proposito, di *small claims*) non sono compatibili con i tempi e i costi del processo davanti al giudice civile. L'ampiezza di questo divario è particolarmente accentuata per la clientela cosiddetta "al dettaglio", costituita da famiglie e piccole imprese.

A queste "domande di giustizia" tipiche del settore bancario e finanziario l'ABF intende fornire una risposta rapida ed economica e con caratteristiche comparabili, quanto a imparzialità e autorevolezza di giudizio, a quella che si otterrebbe dal giudice civile.

Nella più ampia materia civile e commerciale, con la recente riforma legislativa che ha introdotto la "mediazione obbligatoria" i meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie, nati per collocarsi "al di fuori" del processo e al fine di evitarlo, possono costituirne anche parte integrante quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

#### Il percorso normativo

Il percorso normativo che, attraverso diverse tappe, ha condotto all'ideazione e all'istituzione dell'ABF ha preso avvio nel 2005 con l'emanazione della cosiddetta "legge sul risparmio" (legge 28 dicembre 2005, n. 262), che ha rafforzato gli strumenti di tutela dei clienti sotto vari aspetti. La legge ha modificato il Testo unico bancario (decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, di seguito TUB) introducendo l'art. 128-bis, in base al quale tutti gli intermediari operanti in Italia devono aderire a "sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie con la clientela".

In attuazione dell'art. 128-bis del TUB, nel luglio 2008 il Comitato interministeriale per il credito e il risparmio (CICR) ha stabilito le caratteristiche essenziali del sistema stragiudiziale e delle procedure di risoluzione delle controversie, poi disciplinati, nel dettaglio, dalla Banca d'Italia con le disposizioni sull'Arbitro Bancario Finanziario di giugno 2009.

#### ART. 128-BIS DEL TESTO UNICO BANCARIO (RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE)

1. I soggetti di cui all'articolo 115 aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela.
2. Con deliberazione del CICR, su proposta della Banca d'Italia, sono determinati i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati. Le procedure devono in ogni caso assicurare la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela.
3. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (*decreto sulla mediazione in materia civile e commerciale, ndr*), le

disposizioni di cui ai commi 1 e 2 non pregiudicano per il cliente il ricorso a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

3-bis. La Banca d'Italia, quando riceve un reclamo da parte della clientela dei soggetti di cui al comma 1, indica al reclamante la possibilità di adire i sistemi previsti dal presente articolo.

La legge individua le caratteristiche salienti del sistema, la natura “decidente” dell'organo cui è affidata la soluzione della controversia e i seguenti principi fondamentali:

I principi  
della legge

- 1) rapidità, economicità ed effettività della tutela della clientela;
- 2) imparzialità e rappresentatività dell'organo decidente;
- 3) salvaguardia del diritto di accesso agli altri mezzi di tutela.

Questi principi, che hanno trovato sviluppo e specificazione nella disciplina secondaria (delibera del CICR del luglio 2008 e disposizioni attuative della Banca d'Italia), costituiscono i valori e il paradigma di riferimento dell'ABF, della Banca d'Italia che fornisce il supporto organizzativo al sistema e di quanti operano a servizio dello stesso.

Di recente, con l'introduzione della cosiddetta “mediazione obbligatoria”, l'ordinamento ha confermato la centralità dello strumento ABF nella materia dei servizi bancari e finanziari, inserendo il ricorso all'Arbitro tra le procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie che devono necessariamente precedere l'instaurazione di un processo civile.

In particolare, il decreto legislativo sulla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali (D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010), in vigore dal 21 marzo 2011, stabilisce che per instaurare un procedimento civile in materia di contratti bancari e finanziari è necessario ricorrere preventivamente o alle procedure di conciliazione/mediazione disciplinate dal medesimo decreto o alla procedura davanti all'ABF, regolata dalle relative disposizioni di settore.

L'adesione al sistema ABF da parte degli intermediari, obbligatoria per legge, costituisce una condizione per l'esercizio dell'attività bancaria o finanziaria; per l'inosservanza dell'obbligo è prevista anche l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria.

L'adesione  
al sistema

Sono tenuti ad aderire al sistema:

- le banche;
- le società finanziarie iscritte nell'elenco speciale ante riforma (1);

---

(1) In seguito alla riforma operata con il D. Lgs. 13 agosto 2010, n. 141, di recepimento della direttiva comunitaria sul credito ai consumatori, verrà meno la distinzione tra elenco generale ed elenco speciale degli intermediari finanziari: tutte le società che operano nei confronti del pubblico nel settore della concessione di finanziamenti confluiranno in un albo unico (vedi nuovo art. 106 del TUB). Gli effetti della riforma si manifesteranno gradualmente, secondo i termini e le modalità previsti dalle disposizioni transitorie e da quelle secondarie di attuazione. Le società-veicolo costituite nell'ambito di operazioni di cartolarizzazione (cosiddette SPV – *Special Purpose Vehicle*), menzionate nelle vigenti disposizioni sull'ABF, non saranno più iscritte negli albi di pertinenza della Banca d'Italia e quindi non dovranno aderire all'ABF.

- le società finanziarie iscritte nell'elenco generale ante riforma (2);
- gli istituti di pagamento (IP) (3);
- gli istituti di moneta elettronica (IMEL);
- i confidi iscritti nell'apposita sezione dell'elenco generale prevista dal TUB (art. 155, comma 4 ante riforma) (4);
- Poste italiane s.p.a. in relazione all'attività di Bancoposta.

Sono tenuti ad aderire al sistema anche gli intermediari esteri stabiliti in Italia con proprie sedi o succursali. Gli intermediari esteri con sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi (vale a dire senza aver costituito una sede secondaria), possono non aderire all'ABF se aderiscono o sono sottoposti a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete Fin-Net promossa dalla Commissione Europea .

---

(2) Vedi nota precedente.

(3) Si tratta della nuova categoria di intermediari, diversi dalle banche e dalle società finanziarie, abilitati a prestare in via professionale servizi di pagamento. La categoria è stata introdotta dal D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, di recepimento della direttiva comunitaria sui servizi di pagamento (*Payment Services Directive* - PSD); nel febbraio 2010 le disposizioni sull'ABF sono state modificate per estendere l'obbligo di adesione anche agli istituti di pagamento.

(4) I consorzi di garanzia collettiva fidi (confidi) confluiranno nell'albo unico degli intermediari finanziari previsto dal nuovo art. 106 TUB. I confidi caratterizzati da volumi di operatività circoscritti, sulla base di criteri determinati dal Ministero dell'Economia e delle finanze, confluiranno in un elenco ad hoc tenuto da un apposito Organismo (vedi nuovo art. 112 del TUB). Tutti i confidi (intermediari finanziari iscritti nell'albo unico e iscritti nell'elenco previsto dal nuovo art. 112 TUB) saranno tenuti ad aderire all'ABF. Per quanto riguarda i cambiavalute, menzionati dalle vigenti disposizioni sull'ABF tra i soggetti tenuti ad aderire al sistema, è opportuno precisare che dal 20 settembre 2010 (data di entrata in vigore del decreto n. 141/2010) è stato soppresso l'elenco tenuto dalla Banca d'Italia e cancellati tutti i soggetti che vi erano iscritti alla data del 4 settembre 2010.

## IL FUNZIONAMENTO

Le disposizioni sull'ABF sono state emanate dalla Banca d'Italia con provvedimento del 18 giugno 2009, in attuazione della delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008. È in corso di predisposizione una revisione di queste disposizioni che risponde a una duplice finalità: tenere conto delle innovazioni introdotte dal decreto sulla mediazione obbligatoria e recepire esigenze emerse nella prima fase applicativa dell'ABF (vedi riquadro "La revisione della disciplina sull'ABF" a pag. 24).

Gli aspetti principali della procedura, i suoi esiti e i rapporti con gli altri mezzi di tutela previsti dall'ordinamento sono riassunti di seguito sulla scorta delle disposizioni oggi vigenti e sviluppati alla luce dei tre principi fondamentali contenuti nella legge (art. 128-bis del TUB).

### 1. *Rapidità, economicità ed effettività della tutela della clientela*

L'ABF può decidere sulle controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari; possono essere sottoposte tutte le controversie riguardanti l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se il ricorrente chiede 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.

**Competenza**

Le operazioni o i comportamenti contestati devono essere successivi al 1° gennaio 2007.

Non rientrano nell'ambito di competenza dell'ABF le controversie con banche e intermediari finanziari in tema di prestazione dei servizi di investimento e del servizio di gestione collettiva del risparmio, disciplinati nel Testo unico della finanza e nelle relative disposizioni di attuazione. Dal 21 marzo 2011 le controversie in questo settore, concernenti la violazione di regole di informazione, correttezza e trasparenza, possono essere portate di fronte alla "Camera di conciliazione e arbitrato", il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito dalla Consob in attuazione delle previsioni della legge sul risparmio (5).

Per rivolgersi all'ABF non è necessario che vi sia stata l'effettiva conclusione di un contratto con l'intermediario: il sistema stragiudiziale può decidere anche su comportamenti che si collocano nella fase precontrattuale o che sono posti in essere in occasione di contatti di carattere professionale instaurati tra clienti e intermediari.

---

(5) L'ABF e la "Camera" presso la Consob predisporranno uno specifico protocollo d'intesa per definire puntualmente le rispettive aree di competenza.

### Accesso al sistema

Il cliente può accedere al sistema ABF anche senza avvalersi di un avvocato. Per rivolgersi all'ABF è necessario avere presentato un reclamo in forma scritta all'intermediario. In caso di mancata risposta o se la risposta ricevuta è ritenuta insoddisfacente, il cliente può presentare ricorso all'ABF. L'oggetto del reclamo deve coincidere con la questione prospettata all'ABF. Il ricorso non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo.

La procedura davanti all'ABF prende avvio con la presentazione del ricorso: il cliente deve compilare un modulo nel quale esporre i termini della questione insorta e la sua richiesta, fornire le informazioni utili e allegare gli eventuali documenti necessari alla decisione. Il ricorso può essere presentato, tra l'altro, attraverso la rete delle Filiali della Banca d'Italia (l'elenco per Regione è consultabile sul sito della Banca d'Italia).

Per i dettagli sulle modalità di presentazione del ricorso si rinvia alla "Guida pratica. Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti", che contiene il modulo di ricorso e le relative istruzioni per la compilazione. La "Guida pratica" è disponibile anche sul sito web dell'ABF.

Occorre tener presente che il termine per la presentazione delle controdeduzioni da parte dell'intermediario (che costituisce il primo termine della procedura) decorre dalla ricezione del ricorso da parte dell'intermediario stesso. I clienti-ricorrenti devono quindi avere cura di comunicare tempestivamente all'intermediario l'avvenuta presentazione del ricorso.

### Costi

Al cliente è richiesto un contributo alle spese della procedura di 20 euro, che deve essere versato prima di presentare il ricorso ed è restituito dall'intermediario se la decisione dell'Arbitro è favorevole al cliente.

In tal caso l'intermediario deve anche versare al sistema un contributo alle spese della procedura di 200 euro: il mancato versamento è considerato inadempimento alla decisione dell'ABF, con le conseguenze che ne discendono (vedi di seguito).

È altresì previsto che gli intermediari versino all'organismo associativo riconosciuto dalla Banca d'Italia un contributo annuale parametrato all'importo complessivo dei compensi dovuti ai membri dei Collegi che rappresentano l'industria bancaria e finanziaria. Il mancato versamento di questo contributo costituisce "mancata cooperazione" al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario.

### A PROPOSITO DEL DIRITTO DI RICORRERE ALL'ABF

Il diritto di ricorrere all'ABF in caso di controversia è un diritto irrinunciabile del cliente.

Le banche e gli intermediari finanziari devono informare i propri clienti sull'esistenza di questo diritto e sulle procedure di ricorso. A tal fine, devono mettere a disposizione della clientela presso le proprie dipendenze una copia della

“Guida pratica”, che comprende al suo interno il modulo per il ricorso; quest’obbligo è sancito dalle disposizioni di trasparenza della Banca d’Italia del luglio 2009 e la sua osservanza è verificata nell’ambito dei controlli svolti dalla stessa Banca d’Italia presso le dipendenze degli intermediari.

Inoltre, gli intermediari devono dare informazioni sulla possibilità di ricorrere all’ABF nel “Documento contenente i principali diritti del cliente” e nei “Fogli informativi” dei singoli servizi e prodotti offerti.

In conseguenza del nuovo regime derivante dalla legge sulla mediazione obbligatoria, le banche e gli intermediari finanziari possono inserire nei contratti con la clientela una clausola di mediazione o conciliazione, che individua un organismo al quale sottoporre eventuali controversie che dovessero insorgere. Al fine di assicurare chiarezza e trasparenza nei confronti del cliente circa l’esistenza e l’irrinunciabilità del diritto di ricorrere all’ABF, in sede di revisione delle disposizioni sull’ABF potrà essere previsto che gli intermediari richi amino nel testo di tali clausole anche il diritto di ricorrere all’ABF.

Dopo la presentazione, il ricorso è assegnato alla Segreteria tecnica del Collegio competente per territorio (6). Per ciascuno dei Collegi in cui si articola territorialmente l’organo decidente, l’attività di segreteria tecnica è svolta da strutture dedicate della Banca d’Italia che operano, rispettivamente, presso le Sedi di Milano, Roma e Napoli.

Istruttoria  
del ricorso

Dalla data della ricezione della comunicazione del cliente relativa alla presentazione del ricorso, l’intermediario ha a disposizione 30 giorni per trasmettere le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria per decidere il ricorso, direttamente alla Segreteria tecnica ovvero all’organismo rappresentativo della categoria degli intermediari riconosciuto dalla Banca d’Italia (il Conciliatore Bancario Finanziario); quest’ultimo ha poi altri 15 giorni per inoltrare la documentazione alla Segreteria competente.

Entro 60 giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni dell’intermediario (oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle) il Collegio si riunisce e decide sul ricorso.

Alle parti può essere chiesto di fornire ulteriori elementi informativi o documenti, a integrazione di quelli forniti in sede di ricorso e di controdeduzioni: ciò può determinare una sospensione della procedura per un massimo di 60 giorni.

(6) Il Collegio di Milano decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d’Aosta, Veneto. Il Collegio di Roma è competente per i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero. Il Collegio di Napoli decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia. Per domicilio si intende l’indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

La Segreteria tecnica predispone per i componenti del Collegio una relazione che analizza la questione esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti e illustra i profili di diritto senza esprimere alcun parere. Non è prevista la possibilità di disporre consulenze tecniche d'ufficio né audizioni delle parti.

La Segreteria tecnica comunica alle parti la decisione entro 30 giorni dalla pronuncia del Collegio.

L'intermediario ha l'onere di collaborare attivamente all'espletamento della procedura, inviando nei termini previsti i documenti necessari per l'esame del ricorso e per la sua decisione (controdeduzioni ed eventuali integrazioni richieste nel corso della fase istruttoria).

Al fine di disincentivare atteggiamenti non collaborativi da parte degli intermediari è previsto che il Collegio valuti eventuali comportamenti omissivi o dilatori e, laddove la condotta dell'intermediario abbia pregiudicato il buon esito della procedura, disponga la pubblicazione della notizia della "mancata cooperazione" con le modalità stabilite dalle disposizioni (vedi di seguito).

#### A PROPOSITO DELLA RAPIDITÀ DELLA PROCEDURA ABF

Complessivamente, in base alle disposizioni, il tempo massimo che può attendere il cliente tra la proposizione del ricorso e la decisione è di 105 giorni, fatti salvi gli eventuali periodi di sospensione.

La durata media delle procedure di ricorso concluse, in base ai dati del 2010, è stata pari a 88 giorni.

#### Decisione del ricorso

Il Collegio può respingere il ricorso del cliente per difetto di competenza, per motivi procedurali o perché, avendo analizzato nel merito la questione, non ritiene fondate o adeguatamente provate le ragioni rappresentate dal cliente ovvero non individua una violazione imputabile all'intermediario.

Il "rigetto" del ricorso non ha altri effetti negativi né ha implicazioni pregiudizievoli per il singolo cliente-ricorrente. Su un piano generale, anche le decisioni di non accoglimento possono contribuire al ripristino di relazioni di fiducia tra gli intermediari e la clientela, nella misura in cui riconoscono, nella fattispecie esaminata, la correttezza dell'operato dell'intermediario.

Se ritiene che il ricorrente abbia ragione, anche solo in parte, il Collegio, secondo i casi, afferma il diritto del cliente ovvero richiede all'intermediario un adempimento o il pagamento di una somma di denaro in suo favore e fissa un termine entro il quale l'intermediario è chiamato a dare esecuzione alla decisione (in mancanza di tale determinazione il termine per l'adempimento è 30 giorni).

La decisione può contenere indicazioni per gli intermediari volte al miglioramento dei rapporti con la clientela (vedi riquadro "Le indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti" a pag. 29).

Le decisioni assunte dai Collegi dell'ABF sono pubbliche. Sul sito web dell'ABF è presente un archivio elettronico che consente la consultazione e la diffusione degli orientamenti seguiti dall'organo decidente.

La pronuncia dell'ABF non ha l'effetto tipico di una sentenza: infatti non incide sulle situazioni giuridiche delle parti e non ha valore vincolante di per sé. Tuttavia il corretto adempimento dell'intermediario a quanto disposto nella pronuncia è oggetto di specifica verifica e valutazione da parte dell'ABF.

Adempimento  
della decisione

L'intermediario ha un forte incentivo a rispettare spontaneamente la pronuncia dell'Arbitro perché un suo eventuale inadempimento è reso pubblico (attraverso i siti web dell'ABF e della Banca d'Italia nonché due quotidiani ad ampia diffusione nazionale).

La presenza di un sistema di *enforcement* è coerente con il principio di effettività della tutela sancito dall'art. 128-bis del TUB ed è volta ad assicurare efficacia al sistema stragiudiziale e a favorire una soluzione delle controversie anticipata rispetto al giudizio civile.

Nella nuova prospettiva della mediazione obbligatoria, le decisioni dell'ABF su una determinata controversia, ancorché non vincolanti per l'Autorità giudiziaria, potranno costituire un importante riferimento per l'eventuale successivo giudizio sulla medesima controversia.

Le decisioni dell'ABF integrano il più ampio quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo.

Resta in ogni caso ferma la netta distinzione tra attività dell'ABF – che rileva sul piano privatistico della risoluzione di specifiche controversie – e funzione di vigilanza. Anche la peculiare configurazione organizzativa delle Segreterie tecniche dei Collegi dell'ABF assicura la piena autonomia e distinzione di queste strutture, pur inserite nella Banca d'Italia, dalla funzione di vigilanza e dalle strutture a essa dedicate.

## 2. *Imparzialità e rappresentatività dell'organo decidente*

Il ricorso è deciso in piena autonomia e indipendenza dall'organo decidente dell'ABF, che si compone di tre Collegi territoriali con sede a Milano, Roma e Napoli, la cui competenza è predefinita secondo il criterio del domicilio del cliente dichiarato nel ricorso.

La Banca d'Italia ha ritenuto di esercitare l'opzione, consentita dalla delibera del CICR del luglio 2008, di articolare l'organo decidente in più Collegi su base territoriale, al fine di distribuire meglio i carichi di lavoro connessi con la domanda dei potenziali utenti. I dati del primo anno di attività dimostrano l'opportunità della scelta di distribuire su tre poli l'impegno dell'organo decidente e delle strutture di supporto.

## I Collegi dell'ABF

Ciascun Collegio è composto da cinque membri effettivi e da altrettanti supplenti. Si tratta di “tecnici” esperti in materia bancaria e finanziaria che possiedono specifici requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza indicati nelle disposizioni sull'ABF.

Tre dei cinque membri (tra cui il Presidente) sono scelti dalla Banca d'Italia, uno è designato dalle associazioni rappresentative dei clienti e uno è designato dagli organismi rappresentativi degli intermediari. Questa composizione assicura rappresentanza ai soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti: l'industria bancaria e finanziaria da un lato, i clienti dall'altro.

Tutti i componenti dell'organo decidente devono possedere specifici requisiti di indipendenza; in particolare, non possono essere nominati coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro – subordinato o autonomo nella forma della collaborazione coordinata e continuativa – presso gli intermediari o le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti.

## La geometria variabile

Il principio di rappresentatività è assicurato da una composizione variabile del Collegio: per la posizione che rappresenta i clienti si alternano due diversi componenti, uno designato dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), che rappresenta la categoria dei clienti consumatori, nei casi di ricorsi presentati da questi ultimi, e uno designato dalle associazioni di categoria del settore produttivo (Confindustria, Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura) in rappresentanza delle altre categorie di clienti, per la discussione dei ricorsi provenienti da professionisti/imprenditori.

Questa alternanza opera anche dal lato degli intermediari, in quanto la Banca d'Italia, così come previsto dalle disposizioni sull'ABF, ha consentito all'unico organismo riconosciuto come rappresentativo dell'industria bancaria e finanziaria – il Conciliatore BancarioFinanziario – di designare due diversi componenti per ciascun Collegio, che si alternano in funzione della categoria di appartenenza del cliente con cui è sorta la controversia (consumatore o professionista/imprenditore).

I componenti dell'organo decidente – che sono 45, considerando membri effettivi e supplenti – svolgono la loro opera professionale a fronte di un compenso determinato dalla Banca d'Italia; gli importi dei compensi sono resi pubblici sul sito web dell'ABF e su quello della Banca d'Italia.

La composizione e le regole di funzionamento dei Collegi, il coinvolgimento della Banca d'Italia nel procedimento di nomina dei membri e nelle attività ausiliarie e di supporto tecnico all'attività decisionale dei Collegi stessi assicurano all'organo decidente dell'ABF autorevolezza, imparzialità e indipendenza di giudizio rispetto alle parti coinvolte e rispetto alla lite.

La decisione sul ricorso, presa a maggioranza dei componenti, si compone del “dispositivo” (il contenuto della decisione) e della motivazione.

Il Collegio decide sulla base della documentazione raccolta nel corso dell'istruttoria.

Le decisioni sono adottate applicando il diritto vigente e, ove esistenti e rilevanti per la materia oggetto del ricorso, le previsioni dei codici di condotta ai quali l'intermediario aderisce. I precetti dell'autoregolamentazione, infatti, completano il quadro degli obblighi e degli adempimenti ai quali gli intermediari sono tenuti, nell'ottica di una tutela sostanziale e non meramente formalistica dell'interesse del cliente.

Nel primo anno di attività, i Collegi hanno utilizzato principi e previsioni contenute nelle fonti di autoregolamentazione sia nelle decisioni favorevoli ai clienti, sia nelle indicazioni fornite agli intermediari per migliorare le relazioni con la clientela.

### **3. Salvaguardia del diritto di accesso agli altri mezzi di tutela**

La possibilità del cliente di ricorrere all'ABF in caso di comportamenti ritenuti non regolari o non corretti degli intermediari si aggiunge a tutti gli altri strumenti di tutela previsti dall'ordinamento giuridico generale e dall'ordinamento settoriale bancario e finanziario.

Per quanto concerne la via giudiziaria ordinaria, lo scenario italiano della giustizia civile è stato fortemente innovato con l'introduzione della mediazione obbligatoria. Come detto, il preventivo ricorso alla via stragiudiziale per risolvere una controversia che riguarda, tra le altre, la materia dei contratti bancari e finanziari è ora divenuto condizione necessaria per proporre un eventuale successivo giudizio civile.

Il ricorso all'ABF, pertanto, non solo non preclude l'accesso alla giustizia ordinaria, ma per le materie di competenza ne costituisce il presupposto necessario, insieme agli altri meccanismi attivabili dalle parti.

L'ABF fornisce un servizio di risoluzione stragiudiziale delle controversie "concorrente" rispetto a quello offerto dagli organismi disciplinati dal decreto legislativo n. 28/2010 sulla mediazione nelle controversie civili e commerciali; il cliente può rivolgersi indifferentemente all'uno o agli altri.

L'equiparazione sancita dalla legge tra procedimento di mediazione e ricorso all'ABF va tuttavia intesa correttamente. L'ABF è un sistema di risoluzione delle controversie di tipo decisorio regolato da una disciplina di settore che discende dal TUB, con presupposti di accesso, regole di competenza e di funzionamento specifici. Il procedimento davanti all'ABF può essere attivato esclusivamente dal cliente, mentre il procedimento disciplinato dal decreto legislativo n. 28/2010 – quale quello, ad esempio, davanti al Conciliatore BancarioFinanziario – può essere attivato sia dal cliente sia dall'intermediario.

**ABF e procedura di mediazione**

Per quanto riguarda gli esiti delle procedure, il procedimento davanti all'ABF si conclude con la pronuncia di un organo cui è affidato il compito di decidere “chi ha torto e chi ha ragione”, mentre le procedure di mediazione/conciliazione si concludono – in caso di successo – con un verbale di conciliazione della controversia, nel quale le parti danno atto di aver raggiunto un accordo grazie all'opera del “conciliatore”. Mentre la pronuncia dell'ABF è priva di esecutività, il verbale di conciliazione può essere omologato dal giudice e acquistare valore di titolo esecutivo.

Ciò posto, nel panorama nazionale degli ADR, l'ABF si propone per il settore bancario e finanziario come un sistema che offre un servizio professionale, indipendente e dal costo estremamente contenuto per la clientela.

Per le controversie con intermediari concernenti i servizi di investimento, restano fermi i mezzi di tutela stragiudiziale già operanti o più di recente attivati: l'Ombudsman Giurì-Bancario presso il Conciliatore BancarioFinanziario e la “Camera di conciliazione e arbitrato” presso la Consob, che a sua volta “concorre” in questa materia con i nuovi organismi di mediazione.

#### RASSEGNA DI FONTI NORMATIVE E DOCUMENTI

- Raccomandazione della Commissione dell'Unione europea del 30 marzo 1998 (98/257/CE) riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie con i consumatori
- TUB (Testo unico bancario): art. 128-bis (sistemi di risoluzione delle controversie) e art. 144, comma 4 (sanzione amministrativa per la mancata adesione)
- Delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008
- Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 18 giugno 2009
- Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni
- Regolamento di funzionamento dei Collegi
- Codice deontologico per i componenti dell'organo decidente
- Guida pratica. Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti
- Tabella dei compensi spettanti ai componenti dell'organo decidente.

I documenti indicati sono consultabili sul sito web dell'ABF [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

## L'ABF, LA BANCA D'ITALIA E LE FINALITÀ DELLA VIGILANZA

La delibera del CICR, attuativa dell'art. 128-bis del TUB, assegna un ruolo fondamentale alla Banca d'Italia. A questa sono affidati: compiti di carattere normativo, relativi all'emanazione delle disposizioni applicative; la nomina dei membri dell'organo decidente; lo svolgimento di alcune attività ausiliarie per il buon funzionamento del sistema.

Il ruolo attribuito alla Banca d'Italia mira ad assicurare il pieno conseguimento degli obiettivi stabiliti dalla legge: l'imparzialità della decisione, la rapidità e l'economicità della soluzione della controversia, l'effettività della tutela per i clienti.

**Il ruolo della  
Banca d'Italia**

La Banca d'Italia svolge l'attività di segreteria tecnica per i Collegi nel rispetto assoluto della loro autonomia e della distinzione tra attività istruttoria e attività decisoria.

L'attività di segreteria tecnica per l'organo decidente è affidata a strutture organizzative dedicate, istituite presso le Sedi della Banca d'Italia dove operano i Collegi; il personale della Banca d'Italia ad esse assegnato – complessivamente 37 addetti al 10 maggio 2011 – è stato selezionato in base al possesso di specifici requisiti professionali. Come detto, queste unità organizzative, i cui titolari sono dotati di autonomi poteri di firma, sono distinte da quelle che esercitano l'attività di vigilanza sugli intermediari.

La scelta di articolare l'organo decidente dell'ABF in tre Collegi distinti su base territoriale ha reso opportuna l'istituzione di una struttura centrale di coordinamento, che cura il collegamento tra le tre Segreterie tecniche e fornisce alle stesse assistenza sul piano tecnico-operativo. Il buon funzionamento del sistema e la qualità del servizio offerto al pubblico presuppongono un'efficace azione di coordinamento.

La struttura di coordinamento ha anche il compito di assicurare l'informativa al pubblico sull'attività dell'organo decidente (in concreto, l'alimentazione dell'archivio pubblico delle decisioni e la diffusione dei principali orientamenti dei Collegi) e sul funzionamento complessivo del sistema ABF attraverso la predisposizione e la pubblicazione della Relazione annuale sull'attività.

L'attività dell'ABF, quale sistema alternativo di risoluzione delle controversie, assume rilievo per il conseguimento degli obiettivi di efficienza e competitività del sistema finanziario: meccanismi efficaci di soluzione delle controversie incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela; migliorano la fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari e finanziari; costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

**ABF e finalità  
di vigilanza**

In questo senso, l'istituzione dell'Arbitro si pone come un tassello della rinnovata attenzione del legislatore e della Banca d'Italia al tema della tutela della clientela.

Nel TUB, la tutela dei clienti – pur sottesa a una serie di norme e di poteri di intervento previsti dal Titolo VI – non era espressamente menzionata come finalità dei controlli sul settore bancario e finanziario, ritenendosi implicita nelle finalità “classiche”, in particolare quelle della sana e prudente gestione dei soggetti vigilati e dell’osservanza delle disposizioni in materia creditizia. Nell’impostazione tradizionale l’attenzione ai profili della trasparenza e della correttezza dei comportamenti con la clientela trovava fondamento nel contenimento dei rischi legali e di reputazione cui gli intermediari sono esposti nello svolgimento della loro attività.

Nella produzione normativa più recente, invece, è stato dato autonomo valore alla tutela dei clienti quale finalità dei controlli sul settore bancario e finanziario. Questo approccio ha trovato espressione nell’art. 127 del TUB, come modificato dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141. Tale articolo prevede, infatti, che la Banca d’Italia eserciti i propri poteri di controllo avendo riguardo, oltre che alle finalità indicate nell’art. 5 dello stesso TUB (7), alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei rapporti con la clientela. In parallelo sono stati ampliati e rafforzati i poteri di intervento della Banca d’Italia, tra i quali, di particolare rilievo, quelli introdotti dal nuovo art. 128-ter, che prevede misure inibitorie nei casi di irregolarità che emergano nell’esercizio dei controlli.

#### Il nuovo approccio della disciplina di trasparenza

In questa nuova logica il tema della trasparenza e della correttezza ha acquistato nuovi e più pregnanti contenuti. Da una concezione della trasparenza e della correttezza che considerava questi principi come attinenti essenzialmente alle informazioni da rendere al cliente si è passati alla convinzione che esse investano anche le modalità di comunicazione, la struttura dei prodotti offerti, le politiche commerciali, l’organizzazione degli intermediari.

Già le disposizioni della Banca d’Italia del luglio 2009 in materia di trasparenza e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti prendono in considerazione tutti questi aspetti e fanno della leva organizzativa un elemento centrale affinché il tema della correttezza possa permeare l’intera azienda.

La Banca d’Italia richiede che le scelte strategiche e i comportamenti gestionali delle banche e degli intermediari siano sempre conformi alle regole di correttezza e trasparenza nei confronti della clientela. Un’adesione convinta a tali regole agevola l’instaurarsi di relazioni durature tra intermediari e clienti e contribuisce alla stabilità della raccolta dei fondi, della redditività e della permanenza sul mercato; rafforza inoltre la fiducia del pubblico nel sistema bancario e finanziario che – come la recente crisi finanziaria internazionale ha dimostrato – costituisce un indispensabile presidio della stabilità complessiva del sistema.

Con le disposizioni del luglio del 2009, la Banca d’Italia ha richiesto alle banche e agli intermediari finanziari specifici requisiti organizzativi per assicurare, in concreto, uno svolgimento trasparente e corretto delle relazioni con i propri clienti. Le disposizioni sulla gestione dei reclami della clientela, strettamente connesse con le disposizioni sull’ABF, rientrano in questo disegno.

---

(7) Sana e prudente gestione dei soggetti vigilati, stabilità complessiva, efficienza e competitività del sistema finanziario, osservanza delle disposizioni in materia creditizia.

Si prefigura, infatti, un circolo virtuoso tra uffici reclami e attività dell'ABF: le contestazioni dei clienti dovrebbero trovare un'adeguata soluzione già nella fase di gestione del reclamo, grazie alla previsione secondo la quale gli uffici preposti alla trattazione dei reclami presso le banche e gli intermediari finanziari (o, in caso di organizzazioni non complesse, i soggetti individuati come responsabili della gestione dei reclami) devono tenersi costantemente aggiornati sugli orientamenti dell'ABF.

Questi orientamenti costituiscono per l'azienda un utile parametro per risolvere in via anticipata le controversie. Solo le questioni che non trovano piena soddisfazione in tale sede possono essere sottoposte al giudizio imparziale dell'ABF. Il filtro esercitato dagli uffici reclami dovrebbe, a regime, contribuire a contenere i ricorsi al sistema stragiudiziale e a garantire la soddisfazione in via anticipata dei diritti e degli interessi dei clienti.

L'efficace funzionamento di questo circolo virtuoso è assicurato dall'ampia diffusione degli orientamenti dei Collegi attraverso la pubblicazione delle decisioni sul sito web dell'ABF.

## L'IMPIANTO DEL SISTEMA E IL PRIMO PERIODO DI ATTIVITÀ

L'ABF ha cominciato a operare il 15 ottobre 2009. Al 31 dicembre 2009 erano stati già presentati circa 300 ricorsi.

Le riunioni dei Collegi si sono tenute a partire dal mese di gennaio del 2010: il 12 gennaio per i Collegi di Milano e Roma e il 19 gennaio per il Collegio di Napoli.

L'avvio del sistema è stato preceduto da un insieme articolato di attività preparatorie, riconducibili a:

- 1) la predisposizione del quadro normativo;
- 2) gli interventi organizzativi interni per l'istituzione delle Segreterie tecniche e per la realizzazione della procedura informatica di supporto;
- 3) l'adesione degli intermediari al sistema stragiudiziale, la costituzione dei Collegi dell'organo decidente, le iniziative di comunicazione.

### Il quadro normativo

Il quadro normativo di riferimento per l'attività dell'ABF si compone di fonti di rango diverso.

I tre “pilastri” sono rappresentati da: la delibera del CICR adottata nel luglio 2008; le disposizioni attuative, emanate il 18 giugno 2009 dalla Banca d'Italia dopo una fase di consultazione pubblica; le disposizioni in materia di trasparenza e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti del luglio 2009 che, come detto, contengono diversi riferimenti all'attività dell'ABF.

Sono stati inoltre predisposti a cura della Banca d'Italia:

- il Regolamento per il funzionamento dell'organo decidente, che disciplina l'organizzazione e il funzionamento dei Collegi;
- il Codice deontologico dei componenti l'organo decidente, che individua valori e principi fondamentali e stabilisce le regole di comportamento da osservare in relazione alla funzione svolta (8);
- la tabella dei compensi spettanti ai componenti dell'organo decidente.

Nel gennaio del 2010 sono stati diffusi sul sito web dell'ABF alcuni “chiarimenti applicativi” sulla disciplina delle procedure di ricorso contenuta nel provvedimento del 18 giugno 2009 (9).

---

(8) La Banca d'Italia verifica l'osservanza del Codice deontologico e, in caso di violazione, valutate tutte le circostanze rilevanti, può dichiarare la decadenza dall'ufficio dei componenti dell'organo decidente.

(9) Vedi <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/documenti/altriDocumenti>

Con l'esame dei primi ricorsi presentati sono sorte, infatti, alcune questioni interpretative: la loro tempestiva soluzione attraverso la definizione di linee-guida, anche considerando l'imminenza delle prime riunioni dei Collegi, è parsa essenziale ai fini della certezza del quadro normativo di riferimento e del buon funzionamento del sistema. Le questioni sono state definite in raccordo con i Presidenti dei tre Collegi.

Un primo insieme di tematiche ha riguardato le disposizioni che definiscono l'ambito di competenza dell'ABF e le condizioni per accedere al sistema: la sussistenza di un rapporto contrattuale con l'intermediario in relazione alla definizione di "cliente" contenuta nelle disposizioni, la presentazione preventiva di un reclamo all'intermediario nei 12 mesi precedenti il ricorso all'ABF, il limite di competenza per valore. Su questi punti, i "chiarimenti applicativi" hanno fornito un'interpretazione estensiva delle disposizioni, nella prospettiva di agevolare l'accesso degli utenti al sistema ABF.

Un secondo insieme di precisazioni ha riguardato lo svolgimento della procedura di ricorso, con riferimento, tra l'altro, alla possibilità di richiedere al ricorrente informazioni e documenti integrativi. I "chiarimenti" precisano che le Segreterie tecniche possono intrattenere il ricorrente attraverso i mezzi di comunicazione ritenuti più opportuni per ottenere precisazioni in merito al ricorso, all'esposizione dei fatti e alle richieste avanzate e che le integrazioni fornite dal ricorrente sono trasmesse all'intermediario.

Nel febbraio del 2010 le disposizioni sull'ABF sono state aggiornate in relazione all'entrata in vigore del decreto legislativo 27 gennaio 2010 n. 11, di recepimento della direttiva comunitaria sui servizi di pagamento: l'obbligo di adesione al sistema è stato esteso anche alla nuova categoria di intermediari abilitati a prestare servizi di pagamento – gli istituti di pagamento – in relazione alle controversie che rientrano nella competenza del sistema stragiudiziale.

Nell'ottobre 2010 è stato diffuso sul sito web dell'ABF un comunicato interpretativo delle disposizioni sull'ABF (10), che chiarisce il ruolo dei Collegi e della Banca d'Italia nella fase successiva alla decisione del ricorso, con particolare riguardo alla valutazione dell'adempimento e alla pubblicazione della notizia dell'eventuale inadempimento dell'intermediario. Il comunicato precisa che l'autonomia e l'indipendenza dei Collegi non consentono alla Banca d'Italia di entrare nel merito delle decisioni assunte dall'ABF e che la pubblicità costituisce effetto automatico dell'inadempimento. Le Segreterie tecniche procedono direttamente alla pubblicazione nei casi oggettivi di inadempimento; in tutti i casi in cui, invece, si renda necessaria una valutazione del comportamento dell'intermediario successivo alla decisione dell'ABF, le Segreterie tecniche sottopongono la questione al Collegio competente e procedono alla pubblicità solo nel caso in cui quest'ultimo accerti l'inadempimento. Si procede allo stesso modo in caso di mancata cooperazione dell'intermediario al funzionamento della procedura.

Il comunicato precisa anche che le decisioni assunte dall'ABF non incidono sulle situazioni giuridiche delle parti, le quali conservano la facoltà di ricorrere all'Autorità giudiziaria o a ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei pro-

**La pubblicità  
dell'inadempimento**

(10) Vedi <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/documenti/altriDocumenti>

pri diritti e interessi. L'intermediario può comunicare alla Segreteria tecnica l'avvio dell'azione innanzi all'Autorità giudiziaria, affinché ne sia fatta menzione in sede di pubblicazione dell'inadempimento.

#### LA REVISIONE DELLA DISCIPLINA DELL'ABF

L'aggiornamento in predisposizione, pur lasciando inalterato l'impianto e le caratteristiche fondamentali del sistema ABF, mira a introdurre gli adeguamenti resi necessari dall'entrata in vigore del decreto legislativo n. 28/2010 sulla mediazione obbligatoria e alcune innovazioni volte a recepire le esigenze emerse nella prima fase applicativa della disciplina.

In relazione al nuovo regime della mediazione obbligatoria, applicabile a tutte le cause in materia di contratti bancari e finanziari instaurate a partire dal 21 marzo 2011, si rendono necessarie previsioni di raccordo e coordinamento tra la procedura davanti all'ABF e il processo civile, e tra la procedura ABF e le procedure di mediazione/conciliazione disciplinate dal decreto legislativo n. 28/2010.

Le innovazioni volte a recepire le esigenze emerse nella prima fase applicativa riguardano principalmente il funzionamento dei Collegi, le procedure di ricorso e la fase successiva alla decisione. In particolare:

- 1) la possibilità di rimettere a un "Collegio di coordinamento", di cui farebbero parte i Presidenti dei tre Collegi territoriali e altri membri in modo da assicurare la prescritta rappresentatività, la decisione dei ricorsi che investano questioni di particolare importanza o questioni che abbiano dato luogo o possano dar luogo a pronunce non uniformi da parte dei singoli Collegi;
- 2) l'introduzione di una procedura rapida e semplice, attivabile su istanza della parte interessata, per la "correzione" delle decisioni nei casi in cui siano presenti errori non sostanziali (omissioni, errori materiali o di calcolo);
- 3) la previsione di altri aggiustamenti alle disposizioni vigenti in tema, tra l'altro, di: soggetti tenuti ad aderire all'ABF, per tenere conto della nuova articolazione degli intermediari finanziari risultante dalla riforma del TUB operata con il decreto legislativo n. 141/2010; pubblicità dell'inadempimento, per precisare il ruolo del Collegio in linea con il comunicato del 26 ottobre 2010 (cfr. sopra nel testo).

#### Gli interventi organizzativi

L'avvio dell'ABF ha impegnato la Banca d'Italia in un'attività di progettazione integrata degli interventi sulle diverse variabili organizzative (le strutture, le risorse umane, le procedure).

Per quanto concerne le nuove strutture organizzative costituite per lo svolgimento delle attività di segreteria tecnica è stata avvertita fin dall'inizio l'importanza di un'efficace azione di coordinamento che garantisca il buon funzionamento del sistema nel suo complesso.

In quest'ottica, l'attività di segreteria tecnica è stata affidata inizialmente a una struttura unificata presso la Sede di Roma, a supporto di tutti e tre i Collegi. Da aprile 2010 si sono costituite anche le Segreterie tecniche presso le Sedi di Milano e Napoli. Con

L'attivazione delle altre due Segreterie tecniche presso le Sedi di Milano e Napoli, l'attività di coordinamento – nei suoi diversi aspetti – ha cominciato a operare a pieno regime.

Le attività ausiliarie delle Segreterie tecniche e quelle decisionali dei Collegi sono interamente supportate da procedure informatiche. L'utilizzo diffuso della risorsa informatica – richiesto dall'art. 7 della delibera n. 275 del CICR – assicura sicurezza e snellezza delle procedure e agevola l'attività di coordinamento delle Segreterie tecniche e di monitoraggio del complessivo buon funzionamento del sistema.

#### L'INFORMATICA NELLA PROCEDURA ABF

Le nuove tecnologie forniscono un contributo importante per il funzionamento del sistema ABF, in primo luogo per la fase di presentazione del ricorso da parte dei clienti, che può avvenire anche attraverso il canale della posta elettronica certificata.

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione supportano inoltre le seguenti attività:

- l'acquisizione dei ricorsi e la verifica dello stato di avanzamento del processo di lavoro da parte delle Segreterie tecniche;
- la gestione della documentazione esterna e interna;
- la consultazione “da remoto”, attraverso la rete internet, da parte dei membri dei Collegi delle informazioni di lavoro: dati dei ricorsi, fascicoli documentali, agende delle riunioni.

Le iniziative realizzate poggiano su due sistemi informativi della Banca d'Italia, la procedura “Corrispondenza” e la piattaforma di *collaboration* aziendale (“sharepoint”).

La procedura “Corrispondenza”, realizzata nel rispetto del Codice dell'amministrazione digitale, rappresenta lo strumento per lo scambio di comunicazioni formali all'interno e all'esterno della Banca: per tale motivo è utilizzata per il protocollo informatico e l'archiviazione dei ricorsi trasmessi dai cittadini nonché di tutta la documentazione scambiata tra ricorrente, intermediario e Segreterie tecniche. Come riflesso dell'indipendenza dell'ABF rispetto alla Banca d'Italia, per registrare i verbali delle riunioni dei Collegi e le decisioni assunte dagli stessi è stato realizzato un sistema di protocollo informatico ad hoc, analogo a quello ufficiale della Banca, ma distinto da esso.

La piattaforma di *collaboration* aziendale svolge principalmente due funzioni.

In primo luogo, agevolare le attività delle Segreterie tecniche: i servizi di base offerti dal sistema per la gestione dei documenti e dei relativi iter di approvazione consentono di realizzare un *workflow* che copre tutte le fasi della procedura di ricorso. In tal modo, è possibile, sin dalla fase iniziale di ricezione, archiviare la documentazione relativa ai ricorsi, inserire le informazioni utili allo svolgimento delle successive attività e aggiornare lo scadenario che segnala in tempo utile l'approssimarsi delle scadenze previste dalla normativa. Inoltre, la disponibilità di servizi tipici del cosiddetto “web 2.0” ha consentito di realizzare agilmente ulterio-

ri funzionalità, quali ad esempio il calendario delle riunioni dei Collegi con i ricorsi da analizzare in ciascuna seduta.

In secondo luogo, la piattaforma di *collaboration* consente ai membri dei Collegi di accedere via internet a tutte le informazioni e ai documenti presenti nella procedura e di consultare il materiale prima della riunione.

La sicurezza dell'accesso alle informazioni e alle procedure è garantita da un sistema di autenticazione "forte", che utilizza le infrastrutture di autenticazione della Banca d'Italia e che si basa sull'utilizzo di una *smart card* rilasciata dalla stessa Banca d'Italia nella veste di autorità di certificazione.

Prima dell'avvio dell'operatività dell'ABF sono state realizzate le attività relative alla costituzione dei Collegi: il riconoscimento dell'organismo associativo degli intermediari, ai fini della designazione dei componenti nei Collegi rappresentativi degli stessi intermediari, e la nomina di tutti i componenti l'organo decidente.

#### Iniziative di comunicazione

L'avvio dell'attività dell'ABF è stato accompagnato anche da specifiche iniziative di comunicazione: sono stati organizzati incontri di presentazione con il sistema bancario e finanziario, con le associazioni dei consumatori e con quelle rappresentative dei clienti-imprenditori; è stato allestito il sito web dedicato al sistema; è stato predisposto un opuscolo informativo sull'ABF, diffuso capillarmente sul territorio in prossimità della data di inizio dell'operatività.

È stata inoltre predisposta la "Guida pratica. Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti", in precedenza richiamata, che illustra le caratteristiche del sistema, le modalità di accesso e di svolgimento delle procedure e che contiene il modulo per presentare il ricorso con le relative istruzioni per la compilazione. La "Guida pratica" è stata diffusa presso il pubblico a cura delle banche e degli intermediari finanziari. Tuttora, come detto, sussiste l'obbligo degli intermediari di mettere a disposizione presso le proprie dipendenze una copia della "Guida pratica".

Nel numero verde 800 19 69 69, attivato nel 2008 per rispondere alle richieste di informazioni dei cittadini sui servizi offerti dalla rete territoriale della Banca d'Italia, è stata inserita una specifica opzione dedicata all'Arbitro Bancario Finanziario (opzione 6). Il numero verde è stato successivamente indicato nella pagina "Contatti" del sito web dell'ABF: nel primo trimestre del 2011 i quesiti sull'ABF hanno rappresentato oltre il 70 per cento del totale delle richieste registrate dai cittadini nella segreteria telefonica del numero verde.

## I DATI QUANTITATIVI E I CONTENUTI PRINCIPALI DELLE DECISIONI

### Dati quantitativi

Il bilancio del primo anno di attività dei Collegi dell'ABF è senz'altro positivo. Il numero complessivo dei ricorsi presentati pone in luce come l'istituzione dell'ABF abbia corrisposto a un bisogno effettivo della clientela. Il trend crescente nel corso dell'anno testimonia l'apprezzamento del servizio da parte degli utenti.

A fronte dei 3.409 ricorsi presentati dall'avvio dell'operatività al 31 dicembre 2010 sono state adottate 1.788 decisioni.

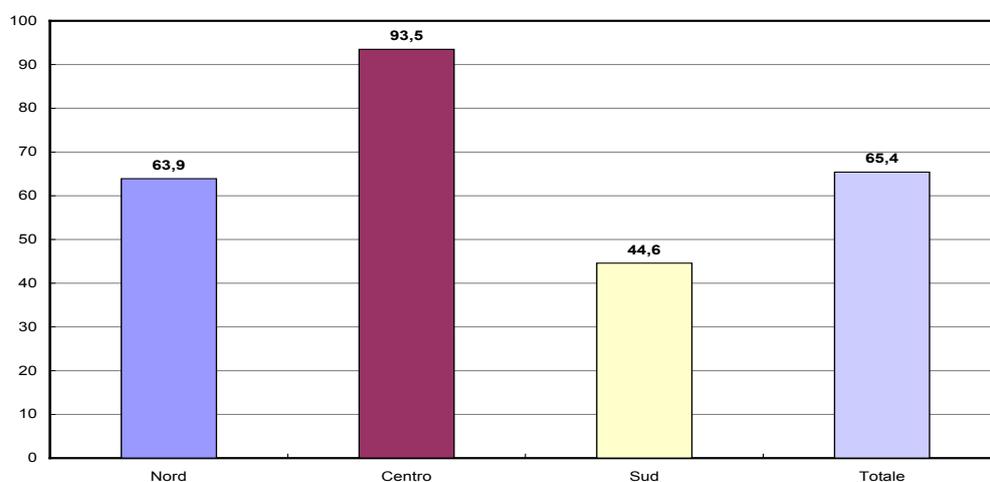
L'appendice statistica di questa Relazione fornisce le seguenti informazioni sui ricorsi pervenuti nel periodo considerato:

- tavola 1: distribuzione per tipologia di intermediario (banca, società finanziaria, ecc.). I ricorsi hanno interessato in prevalenza le banche (80,2%);
- tavola 2: distribuzione per tipologia di ricorrente (consumatore o impresa). Si osserva la forte predominanza dei ricorsi presentati da consumatori-persone fisiche (75,8%); la scarsa propensione delle imprese a ricorrere al sistema ABF potrebbe discendere dal limite di valore delle controversie sottoponibili (100.000 euro) e da una conoscenza dello strumento ancora limitata;
- tavola 3: distribuzione dei ricorsi presentati da consumatori-persone fisiche per aree territoriali di competenza dei tre Collegi (Nord, Centro, Sud in rapporto alla popolazione residente). La quota di ricorsi presentati da consumatori domiciliati nel Sud del Paese è decisamente inferiore rispetto alle altre aree. Per ciascuna area territoriale nella tavola 3 è anche riportato il rapporto tra numero dei ricorsi presentati dai consumatori-persone fisiche e la popolazione dell'area (abitanti di età compresa fra i 15 e i 64 anni) e il numero di ricorsi presentati da consumatori per milione di abitanti (vedi anche figura 1);

Informazioni  
sui ricorsi presentati

Figura 1

**RICORSI RICEVUTI IN RAPPORTO ALLA POPOLAZIONE <sup>(1)</sup>**  
(unità per milione di abitanti)



(1) Dato riferito ai soli ricorsi inoltrati dai consumatori.

**Gli esiti  
delle procedure  
di ricorso**

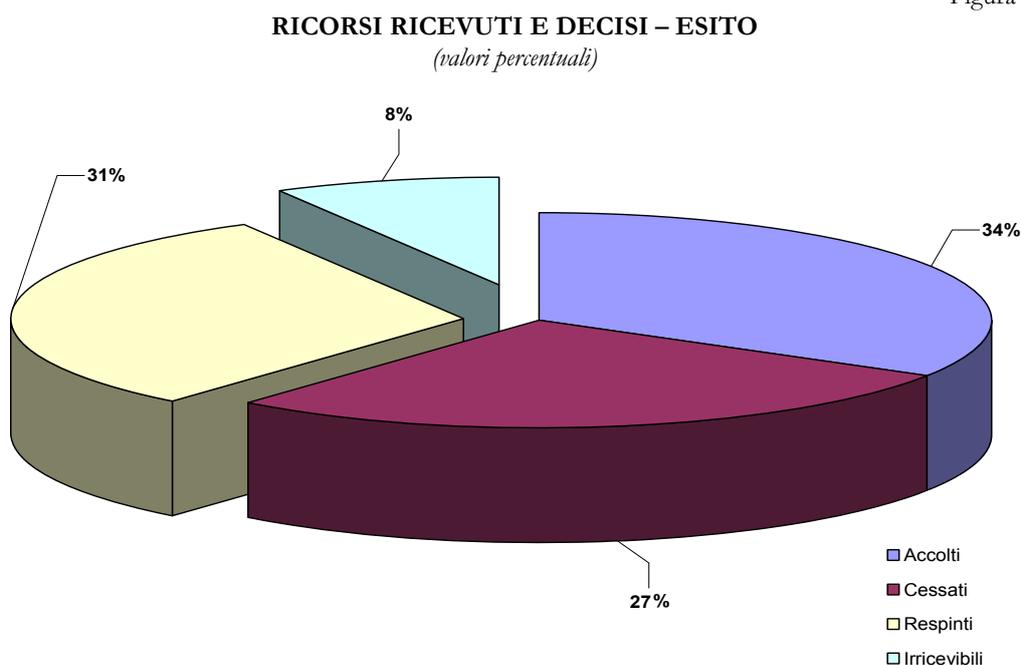
- tavola 4: distribuzione per oggetto del ricorso, corrispondente alla tipologia di contratto o servizio cui attiene la controversia. I ricorsi su conti correnti e mutui sono i più frequenti (rispettivamente il 21,6% e il 16% del totale); sono significative anche le quote dei ricorsi in materia di strumenti e servizi di pagamento (complessivamente il 21,2%) e di segnalazioni alla Centrale di allarme interbancaria e ai Sistemi di informazione creditizia (complessivamente l'8,8%).

Per quanto concerne gli esiti complessivi delle procedure, nel 61% dei casi esse hanno avuto un esito favorevole per la clientela (cfr. tavola 5 dell'appendice statistica e, di seguito, figura 2).

La percentuale comprende un buon numero di procedure – il 34% – che si sono concluse con decisioni di accoglimento, in tutto o in parte, delle ragioni del cliente-ricorrente. Comprende, inoltre, una significativa quota – il 27% – di casi di “cessazione della materia del contendere” (“cessati”), ossia ricorsi non giunti a decisione nel merito perché, nel frattempo, cliente e intermediario hanno concordato una soluzione della questione sottoposta che ha comportato il soddisfacimento delle richieste del cliente. Tale ultima circostanza è positiva perché dimostra la capacità del sistema ABF di promuovere comportamenti cooperativi degli intermediari anche prima che il ricorso giunga a decisione.

Per quanto riguarda la fase successiva all'assunzione delle decisioni, non si sono registrati casi di inadempimento: questo dato, da una parte, conferma l'effetto dissuasivo della misura prevista in caso di inottemperanza (pubblicazione della notizia) e, dall'altra, testimonia una sostanziale condivisione degli orientamenti dell'ABF e un atteggiamento positivo degli intermediari rispetto alle decisioni, in un'ottica di recupero della fiducia nella relazione con i clienti.

Figura 2



Alla luce di questi dati si può affermare che l'attività dell'ABF ha conseguito un effetto di tutela delle ragioni della clientela: le “domande di giustizia” fondate sono state accolte e hanno trovato soddisfazione o per l'intervento di una decisione o, ancora prima, per il riconoscimento spontaneo da parte dell'intermediario della pretesa del cliente.

Le procedure che hanno avuto un esito sfavorevole alla clientela ammontano complessivamente al 39%: vi rientrano i ricorsi respinti nel merito (31%), perché il Collegio ha ritenuto infondate o non adeguatamente provate le ragioni dei clienti, e i ricorsi irricevibili (8%), ossia i casi in cui il ricorso è stato respinto per motivi non collegati al merito della questione sottoposta (11).

Anche il dato dei ricorsi respinti nel merito è significativo. Esso testimonia l'equilibrio e l'imparzialità dei “giudizi” espressi dai Collegi. Anche questi casi, in cui è stata riconosciuta la correttezza della condotta degli intermediari, hanno reso più chiare le “regole del gioco” e hanno contribuito, seppure in modo diverso, al ripristino della relazione di fiducia tra clienti e intermediari.

A titolo esemplificativo si richiamano le decisioni in tema di mancata erogazione del finanziamento richiesto, in cui è stato riconosciuto il diritto dell'intermediario di effettuare una rigorosa valutazione del merito creditizio del soggetto che chiede l'affidamento, e quelle in tema di frodi e utilizzo irregolare degli strumenti di pagamento e di home banking, in cui i Collegi hanno sottolineato i doveri di adeguata custodia dei codici identificativi, delle carte e dei carnet di assegni che gravano sui clienti che fanno uso di strumenti di pagamento o di dispositivi di home banking.

In alcune decisioni i Collegi hanno applicato la previsione contenuta nelle disposizioni sull'ABF che consente all'organo decidente di fornire indicazioni agli intermediari per favorire le relazioni con la clientela.

#### LE INDICAZIONI VOLTE A FAVORIRE LE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Le disposizioni sull'ABF (sezione VI, par. 4) prevedono che la pronuncia sul ricorso “può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti”.

Nel primo anno di attività i Collegi si sono avvalsi di questa previsione interpretandola come possibilità di dare raccomandazioni agli intermediari in funzione di un miglioramento complessivo delle relazioni con la clientela, al di là dell'esito della singola controversia.

La casistica delle pronunce con indicazioni all'intermediario è abbastanza variegata. Si tratta in genere di fattispecie in cui il Collegio non ha ritenuto fondata in tutto o in parte la pretesa del cliente in punto di diritto o l'ha accolta solo parzialmente per l'insufficienza degli elementi probatori addotti, ma ha comun-

(11) Tra le decisioni di irricevibilità rientrano diverse fattispecie: ricorsi respinti perché riguardanti controversie al di fuori dei limiti di competenza dell'ABF, per mancato rispetto del criterio temporale, per inosservanza delle condizioni per accedere al sistema, per mancanza del requisito dell'identità della questione prospettata rispetto a quella oggetto di reclamo, per difetto di legittimazione della parte “convenuta”.

que osservato un profilo di possibile miglioramento nel comportamento tenuto dall'intermediario, così come ricostruito sulla base dell'esame del ricorso. Un miglioramento dal punto di vista della correttezza sostanziale dei rapporti e del pieno rispetto del principio di buona fede, inteso come dovere di agire nel migliore interesse del cliente al di là degli obblighi e degli adempimenti formali previsti dalla legge o dal contratto.

Le indicazioni si sostanziano in raccomandazioni affinché l'intermediario verifichi e migliori le proprie prassi operative, al fine di prevenire l'insorgere in futuro di conflitti o contestazioni analoghe a quella esaminata. A differenza di quanto statuito nelle decisioni, le indicazioni non richiedono un puntuale adempimento bensì l'avvio, da parte degli organi aziendali competenti, di una riflessione sulla possibilità di modificare le prassi operative in essere presso la rete aziendale e distributiva.

Le indicazioni rivolte agli intermediari nel 2010 hanno riguardato numerose tematiche, tra cui, in particolare, quelle relative agli obblighi di trasparenza, di assistenza informativa e di protezione che gravano sugli intermediari in caso di rifiuto di un finanziamento ovvero in relazione all'offerta di prodotti particolarmente complessi (ad es. mutui di tipo "modulare" e finanziamenti personali nella forma del credito *revolving*).

\*

\* \*

Con le tavole 6 e 7 contenute nell'appendice statistica di questa Relazione, la Banca d'Italia, così come previsto dalla sezione VI, par. 5, delle disposizioni sull'ABF, fornisce al mercato informazioni sugli intermediari che nel periodo considerato (15 ottobre 2009 – 31 dicembre 2010) sono stati interessati da ricorsi all'ABF e, per ciascuno di essi, indica il totale dei ricorsi decisi e il numero di decisioni nelle quali l'intermediario è risultato "soccumbente". In particolare, nella tavola 7, la colonna relativa all'esito "favorevole alla clientela" comprende sia le pronunce di accoglimento pieno o parziale della pretesa del ricorrente, sia i casi di procedure concluse con una pronuncia di "cessazione della materia del contendere", con la quale il Collegio prende atto del riconoscimento spontaneo delle ragioni del ricorrente da parte dell'intermediario.

## Contenuti principali delle decisioni

L'ABF ha avuto modo di pronunciarsi su molti aspetti nevralgici dei rapporti tra intermediari e clienti.

In questa Relazione è presentata una selezione degli orientamenti finora emersi dalle pronunce dei tre Collegi secondo un approccio tematico, fermo restando che l'archivio pubblico delle decisioni consente una visione integrale di tutte le questioni affrontate dall'ABF. Gli orientamenti di quest'ultimo, come detto, non vincolano in alcun modo l'attività decisionale rimessa all'Autorità giudiziaria; essi costituiscono, comunque, un punto di riferimento nell'interpretazione delle norme del settore bancario e finanziario, tenuto conto delle caratteristiche di imparzialità, autorevolezza e specializzazione del sistema stragiudiziale.

I primi tre paragrafi sono dedicati ai prodotti e ai servizi maggiormente diffusi tra la collettività e che appartengono alla quotidianità delle famiglie e delle imprese: conti correnti, mutui e altri finanziamenti, servizi e strumenti di pagamento.

Nel paragrafo sui finanziamenti sono riportati brevi cenni alle delicate questioni che discendono dalla nuova disciplina legislativa in tema di commissione di massimo scoperto e clausole di remunerazione degli affidamenti; sono anche richiamati gli orientamenti in tema di estinzione anticipata e portabilità dei finanziamenti. Si tratta di materie particolarmente sensibili per le famiglie e le imprese, nelle quali l'ABF ha avuto un ruolo importante essendo stato chiamato a interpretare e applicare in concreto le regole introdotte dal legislatore anche al fine di dare risposte alla crisi economica e accrescere la competitività e l'efficienza del sistema bancario e la trasparenza delle condizioni praticate.

Completa la rassegna la presentazione di alcuni orientamenti espressi dai Collegi su tematiche varie o di carattere trasversale: segnalazioni ai Sistemi di informazione creditizia (SIC); *ius variandi* e comunicazioni alla clientela; credito *revolving* e cessione del quinto dello stipendio o della pensione; obblighi di protezione dei contraenti particolarmente deboli, quali ad esempio gli anziani; offerta di prodotti e servizi bancari attraverso i mediatori creditizi; risarcimento del danno; questioni di procedura.

Per conoscere in dettaglio le pronunce dei Collegi si rinvia al sito web dell'ABF ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) dove, come detto, è liberamente consultabile l'archivio delle decisioni attraverso diverse modalità di ricerca: per estremi identificativi della decisione (numero e anno), per intervallo temporale, per riferimenti normativi, per materia oggetto del ricorso (secondo il sistema di classificazione adottato dall'ABF), per parole di testo.

L'archivio  
delle decisioni

### 1. Conti correnti

I ricorsi più frequenti presentati all'ABF hanno riguardato le banche e, in particolare, i rapporti di conto corrente (21,6% del totale dei ricorsi presentati). Ovviamente ciò dipende dal fatto che il conto corrente – in quanto servizio bancario “di

base” che, di norma, costituisce la porta di accesso a tutti gli altri servizi bancari e finanziari – è il prodotto più diffuso presso il pubblico.

Chi intende aprire un conto corrente non si propone di realizzare un investimento. Tutti i prodotti di conto corrente – secondo l’offerta molto diversificata presente sul mercato – sono destinati alla gestione della liquidità del cliente, con un profilo di rischio pressoché nullo (12), e consentono di usufruire di servizi di varia natura, prevalentemente di pagamento. In generale, il conto corrente assolve a una funzione monetaria in quanto agevola il regolamento degli scambi, escludendo l’uso fisico della moneta e sostituendolo con registrazioni contabili annotate in un conto aperto con la banca.

Il gran numero di ricorsi in tema di conti correnti riflette anche la crescente complessità dei prodotti offerti dalle banche, delle condizioni e delle clausole contenute nei relativi contratti. È anche per questo che la Banca d’Italia ha di recente invitato il sistema bancario a semplificare i prodotti offerti alla clientela e a integrarli con il “conto corrente semplice”, introdotto dalle disposizioni del luglio 2009 sulla trasparenza e la correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti e che solo un numero molto ridotto di banche ha finora adottato.

#### Obblighi di trasparenza e correttezza

Le questioni affrontate dai Collegi sono molteplici e hanno riguardato, principalmente, il rispetto degli obblighi di trasparenza e correttezza che caratterizzano le diverse fasi della relazione con la banca: pre-contrattuale, di instaurazione e di svolgimento del rapporto.

Tra i principi affermati dai Collegi si può richiamare, ad esempio, quello secondo cui non costituisce una buona pratica nella relazione con la clientela la richiesta della banca di accendere un conto corrente come atto propedeutico all’istruttoria di un finanziamento.

In materia di obblighi di trasparenza previsti dal TUB, possono essere richiamati alcuni principi affermati dall’ABF potenzialmente suscettibili di generale applicazione ai servizi bancari e finanziari.

Così, è stato chiarito che la forma scritta dei contratti bancari è uno strumento di tutela del contraente più debole, cioè del cliente, al quale soltanto è riservata la facoltà di invocare la nullità del contratto per mancanza di forma; pertanto, nel caso in cui non sia più disponibile il contratto a suo tempo stipulato, non possono essere opposte al cliente le condizioni generali all’epoca concordate. Non richiede invece particolari formalità il recesso dal rapporto contrattuale che sia stato inequivocabilmente espresso dal cliente.

Circa il valore dei fogli informativi, è stato affermato che la semplice menzione di oneri in tali documenti non è sufficiente a legittimarne l’addebito, in difetto della prova che tali oneri siano stati effettivamente convenuti con il cliente in sede di contratto.

---

(12) Le somme depositate sono restituibili “a vista”. Per le banche italiane l’obbligo di restituzione è garantito entro il limite di euro 103.291 da specifici sistemi di garanzia dei depositanti disciplinati nell’ambito del TUB.

Sempre in tema di oneri addebitabili alla clientela, è stato affermato che il documento di sintesi costituisce la fonte più aggiornata degli impegni di natura economica che il cliente ha nei confronti della banca; è stato pertanto ritenuto illegittimo, con relativo obbligo di restituzione, l'addebito al cliente di spese non previste nell'ultimo documento di sintesi trasmesso alla data cui si riferisce l'operazione.

Con riguardo al valore dell'estratto conto, è stato precisato – in linea con un consolidato indirizzo della giurisprudenza civile – che la mancata tempestiva contestazione dello stesso determina l'inoppugnabilità degli accrediti e degli addebiti solo sotto il profilo contabile, ma non sotto quelli della validità e dell'efficacia dei rapporti obbligatori dai quali derivano le partite inserite nel conto; tale circostanza, pertanto, non impedisce al correntista di sollevare contestazioni in ordine alla validità e all'efficacia dei rapporti obbligatori dai quali derivano i suddetti addebiti ed accrediti.

In un caso di conto corrente cointestato a firma disgiunta, è stato chiarito che l'evento morte di uno dei contitolari non determina lo scioglimento del rapporto. Il conto corrente può essere utilizzato separatamente sia dall'originario cointestatario superstite, sia collettivamente dagli eredi dello scomparso. La banca deve pretendere il concorso di tutti i cointestatori soltanto qualora sia stata notificata una formale opposizione.

## 2. *Mutui e altri finanziamenti*

I ricorsi in materia di mutui (16% del totale) hanno pure riguardato le diverse fasi della relazione tra banca e cliente: quella pre-contrattuale (richiesta di mutuo, istruttoria e trattative), quella di svolgimento del rapporto, quella dell'estinzione del finanziamento.

Per quanto attiene alle condotte che si collocano nella fase pre-contrattuale, ossia antecedenti o che prescindono dalla stipula effettiva di un contratto, l'ABF ha affrontato la questione preliminare relativa alla sua competenza a decidere su questioni relative a tali condotte.

La fase  
pre-contrattuale

La definizione di "cliente" contenuta nelle disposizioni sull'ABF del 18 giugno 2009 fa riferimento a colui che "ha o ha avuto un rapporto contrattuale con un intermediario avente ad oggetto la prestazione di servizi bancari e finanziari". I Collegi hanno ritenuto sussistente la competenza dell'ABF interpretando le disposizioni in senso estensivo, alla luce dei consolidati orientamenti della dottrina e della giurisprudenza civile in tema di "contatto sociale": il regime civilistico della responsabilità "da contratto" si ritiene applicabile anche alle relazioni instaurate dai cittadini con operatori professionali che siano fonte di obbligazioni tra le parti, a prescindere dall'esistenza di un rapporto contrattuale (cfr. anche i chiarimenti applicativi del gennaio 2010, pubblicati sul sito web dell'ABF).

In tema di obblighi di correttezza da osservare nella fase delle trattative per la concessione di un finanziamento, l'ABF ha evidenziato il valore del "ragionevole affidamento", da considerarsi esistente quando la banca, ad esempio, abbia comunicato la delibera positiva degli organi aziendali competenti ovvero abbia orientato successivi

comportamenti del cliente facendogli intendere che in tal modo il credito sarebbe stato erogato (13). In questi casi il successivo rifiuto di stipulare il mutuo è stato considerato un recesso dalle trattative ingiustificato e contrario a buona fede e, come tale, fonte di responsabilità per i danni arrecati al cliente secondo quanto previsto dal codice civile.

È stato altresì affermato che il protrarsi dell'istruttoria della pratica di mutuo (nello specifico di uno dei casi esaminati, undici mesi dalla data di richiesta) viola non solo l'obbligo di buona fede stabilito dall'art. 1337 del codice civile, ma anche le prescrizioni della Banca d'Italia (14), che richiedono di riscontrare con sollecitudine le richieste di finanziamento anche in caso di esito negativo. Le medesime prescrizioni sono state richiamate dall'ABF in sede di indicazioni rivolte agli intermediari, nella parte in cui si prevede che in caso di rifiuto di concedere il credito l'intermediario dovrà verificare la possibilità di fornire al cliente indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la sua richiesta.

L'ABF ha anche avuto modo di precisare in concreto gli obblighi di trasparenza informativa e correttezza nella fase pre-contrattuale e nella redazione dei contratti di mutuo.

Così, in tema di “mutui casa” è stato affermato che le banche aderenti al “Codice di condotta europeo” sono tenute a consegnare preventivamente al cliente il prospetto informativo ESIS (*European Standardised Information Sheet*), ossia uno schema indicativo e riassuntivo del piano di ammortamento, con le caratteristiche specificate nel Codice. È stato pertanto censurato il comportamento difforme tenuto dalla banca sia nel corso delle trattative, sia in occasione della stipulazione del contratto di mutuo.

È stato anche raccomandato alle banche di far pervenire ai clienti tutta la documentazione relativa al contratto di mutuo in un momento temporale non troppo prossimo alla stipula in modo da consentire ai medesimi una valutazione ponderata delle condizioni contrattuali.

In relazione a un mutuo caratterizzato da una struttura complessa, è stato rivolto alla banca l'invito ad adottare formule contrattuali più chiare e comprensibili, specie nei contratti di mutuo “modulare”, che prevedono inizialmente l'applicazione di un tasso fisso e successivamente una serie di opzioni che consentono al cliente, a scadenze prefissate, di richiedere l'applicazione di un tasso fisso o variabile, da calcolarsi secondo parametri indicati nel contratto.

Più in generale, è stato raccomandato agli intermediari di evitare di redigere i contratti di mutuo con modalità espositive eccessivamente complesse, tali da non

---

(13) In un caso sottoposto all'ABF concernente la richiesta di un finanziamento garantito da ipoteca, per il buon esito dell'operazione la banca aveva indotto il cliente, tra l'altro, a estinguere anticipatamente un preesistente finanziamento allo scopo di ottenere la cancellazione di un'ipoteca gravante sullo stesso immobile e a offrire anche la garanzia personale di un familiare.

(14) Comunicazione del 22 ottobre 2007, “Gestione degli esposti: relazioni con la clientela”, pubblicata nel Bollettino di Vigilanza n. 10/2007.

consentire al consumatore medio di comprendere e valutare con sufficiente consapevolezza il contenuto delle reciproche obbligazioni.

Per quanto riguarda lo svolgimento dei rapporti di mutuo, l'ABF ha affrontato questioni concernenti il corretto assolvimento, da parte delle banche, degli obblighi discendenti dal contratto di finanziamento: così, è stato affermato che il ritardo nell'erogazione della somma oggetto di un contratto di mutuo già stipulato comporta la responsabilità dell'intermediario e il risarcimento degli eventuali danni arrecati al cliente. In un caso esaminato, l'ABF ha considerato privo di giustificazione il notevole lasso di tempo intercorso tra la data di ricezione della relazione notarile e la data di corresponsione della somma al cliente.

**Lo svolgimento  
del rapporto**

Per quanto riguarda la fase di estinzione del rapporto di finanziamento, l'ABF è stato chiamato in diverse occasioni a interpretare le disposizioni in materia di estinzione anticipata e di portabilità dei finanziamenti e dei relativi costi e oneri sostenibili dai clienti.

Con riferimento all'estinzione anticipata dei mutui per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività professionale da parte di persone fisiche, l'articolo 120-ter del TUB riconosce ai clienti-debitori la facoltà di estinguere anticipatamente il proprio debito senza dover pagare compensi, penali o altre prestazioni a favore del creditore-mutuante per l'esercizio di tale facoltà.

**L'estinzione  
anticipata  
e la portabilità**

Nell'affrontare la questione relativa all'ambito applicativo della previsione, l'ABF ne ha fornito un'interpretazione estensiva alla luce dello spirito della legge. In particolare, i Collegi hanno ritenuto la norma riferibile anche al c.d. "mutuo di sostituzione", ovvero al mutuo sottoscritto al fine di estinguere un precedente mutuo stipulato per l'acquisto o per la ristrutturazione delle tipologie di immobili indicate dall'art. 120-ter del TUB.

In materia di portabilità dei finanziamenti, la facoltà del soggetto finanziato (debitore) di sostituire (in termini tecnici "surrogare") il mutuante-creditore (ossia il soggetto che eroga il finanziamento), già prevista dal codice civile entro certi limiti, è riconosciuta quale diritto inderogabile del debitore (cfr. art. 120-quater del TUB).

Con riguardo ai diversi interventi legislativi susseguiti sul tema della portabilità, è stato chiarito che la portabilità dei finanziamenti è sempre gratuita e non ammette l'addebito di nessun onere già dalla data di entrata di vigore del decreto-legge n. 7/2007 (1° febbraio 2007) e quindi anche prima delle precisazioni contenute nelle successive leggi n. 244 del 24 dicembre 2007 e n. 2 del 28 gennaio 2009.

L'ABF ha precisato che il termine di 30 giorni per il perfezionamento della portabilità decorre dalla richiesta di collaborazione interbancaria effettuata dalla banca cessionaria alla banca cedente e non da un'eventuale richiesta di conteggio per estinzione anticipata formulata direttamente dal cliente alla banca cedente, né tanto meno dalla richiesta di mutuo effettuata dal cliente alla banca cessionaria.

Nel caso in cui la surroga non si perfezioni entro 30 giorni dalla data della richiesta di avvio delle procedure interbancarie da parte della banca cessionaria alla banca cedente, l'art. 120-quater, comma 7, del TUB riconosce al cliente un risarcimento pari all'1% dell'importo del mutuo per ogni mese o frazione di mese di ritardo. L'ABF ha ritenuto che questa previsione ha introdotto una forma di responsabilità oggettiva della banca cedente: l'obbligo di risarcimento a favore del cliente sussiste anche quando alla medesima banca non possa essere imputata alcuna responsabilità, ferma restando la possibilità di una rivalsa nei confronti della banca cessionaria ove il ritardo sia dovuto a cause imputabili a quest'ultima.

È stato inoltre precisato che le disposizioni sulla gratuità della surrogazione escludono l'applicazione a carico del cliente di penali o oneri di qualsiasi natura; così, in un caso esaminato dall'ABF, è stata ordinata alla banca la restituzione di oneri addebitati in relazione a spese notarili per la produzione di documenti, spese di tenuta di un conto corrente appositamente aperto e chiuso immediatamente dopo la stipula dell'atto e spese per la richiesta di certificati anagrafici.

Più in generale, l'ABF ha stabilito che i comportamenti degli intermediari omissivi o dilatori o che comunque ostacolano il cliente nell'esercizio del diritto alla portabilità sono fonte di responsabilità, con l'obbligo di risarcire i danni procurati.

#### **Cancellazione delle ipoteche**

L'ABF si è pronunciato anche sul procedimento semplificato per la cancellazione dell'ipoteca conseguente all'estinzione del mutuo da essa garantito. Al riguardo, l'art. 40-bis del TUB stabilisce che il creditore-mutuante debba trasmettere al conservatore dei registri immobiliari una specifica comunicazione entro il termine di 30 giorni dalla data di estinzione del mutuo. Con riguardo a questa ipotesi, l'ABF non ha ritenuto sufficiente la semplice dichiarazione della banca di "disponibilità alla cancellazione dell'ipoteca a suo tempo iscritta" e ha considerato il grave ritardo rispetto al termine di legge un presupposto idoneo per il risarcimento dei danni causati al cliente.

#### **Aperture di credito e recesso della banca**

Per quanto riguarda l'estinzione del contratto di finanziamento per recesso da parte degli intermediari, e con riferimento specifico alle modalità con le quali si realizza il recesso, l'ABF ha stabilito che nei contratti di apertura di credito a tempo indeterminato l'esercizio del diritto da parte della banca di recedere in qualsiasi momento dal contratto deve essere comunque esercitato secondo buona fede, in conformità a quanto stabilito dall'art. 1375 del codice civile. Sotto questo profilo possono assumere rilievo anche le concrete modalità con le quali il recesso è stato esercitato e le motivazioni a tal fine addotte dalla banca. La violazione del principio di buona fede, secondo l'ABF, non dà luogo all'invalidità del recesso, ma al risarcimento dell'eventuale danno causato al cliente.

#### **Nuove norme in tema di CMS**

Molti ricorsi in materia di affidamenti connessi con i rapporti di conti corrente (aperture di credito, sconfinamenti, scoperti di conto) hanno riguardato la delicata materia della commissione di massimo scoperto (CMS), disciplinata dall'art. 2-bis del decreto-legge n. 185/2008, convertito nella legge n. 2/2009, con l'intento di accrescere la trasparenza e contenere i costi a carico degli utenti dei servizi bancari.

Il legislatore ha sancito la nullità delle clausole contrattuali aventi ad oggetto la CMS se il saldo del cliente risulti a debito per un periodo continuativo inferiore a trenta giorni ovvero a fronte di utilizzi in assenza di fido.

La legge ha poi definito alcuni requisiti di validità delle clausole contrattuali che prevedono la cosiddetta commissione di messa a disposizione dei fondi (CMDf), intendendosi per esse le clausole, comunque denominate, che prevedono una remunerazione accordata alla banca per la messa a disposizione di fondi a favore del cliente titolare di conto corrente indipendentemente dall'effettivo prelevamento della somma, ovvero che prevedono una remunerazione accordata alla banca indipendentemente dall'effettiva durata dell'utilizzazione dei fondi da parte del cliente. I requisiti attengono all'entità del corrispettivo (0,5%, su base trimestrale, dell'importo dell'affidamento), alla sua natura onnicomprensiva, alla struttura della commissione (proporzionalità all'importo e alla durata dell'affidamento richiesto dal cliente), alla predeterminazione della sua misura, unitamente al tasso debitore, che deve avvenire con "patto scritto non rinnovabile tacitamente".

All'indomani dell'entrata in vigore dell'art. 2-bis le banche hanno sostituito le precedenti commissioni (e, in particolare, la CMS) con diverse forme di remunerazione, come, ad esempio, le commissioni fisse per periodo, proporzionali al numero di operazioni o ai giorni di utilizzo.

L'esame dei ricorsi ha comportato la soluzione di diverse questioni – alcune delle quali scaturiscono dalla formulazione non univoca dell'art. 2-bis – che riguardano: la sorte della "vecchia" CMS e il rapporto con le nuove commissioni introdotte in applicazione del decreto-legge n. 185/2008 (sotto il profilo dell'alternatività o della possibilità di cumulo), le modalità con cui queste sono state introdotte nei rapporti in essere (legittimità della modifica unilaterale delle condizioni), i limiti di validità delle nuove clausole e dei nuovi meccanismi di remunerazione introdotti in sostituzione della CMS.

In alcune pronunce i Collegi si sono soffermati sulle nuove clausole contrattuali introdotte dalle banche (che, ad esempio, riportano il termine "spese"), chiarendo che le disposizioni dell'art. 2-bis si applicano a tutte le clausole che, comunque qualificate e denominate, prevedono una "commissione" di remunerazione commisurata all'utilizzo di un credito concesso dalla banca. In occasione di altre decisioni è stato chiarito, su un piano generale, che le commissioni si sostanziano in un "corrispettivo", ossia un prezzo che il cliente paga per ottenere un servizio; è stato altresì sottolineato che nel caso di concessione di credito in assenza di fido o in eccedenza rispetto al fido accordato, il prezzo per l'utilizzo dei fondi remunera un servizio cui la banca non è contrattualmente tenuta, mentre nelle operazioni di apertura di credito la messa a disposizione della somma è l'elemento caratteristico del contratto.

Le decisioni dei Collegi su queste delicate questioni sono state assunte sulla base della considerazione che uno dei motivi principali che hanno indotto il legislatore a intervenire nel 2008 in questa materia è l'esigenza di favorire meccanismi di remunerazione più trasparenti rispetto alle precedenti prassi in materia di CMS e, soprattutto, tali da permettere alla clientela una previsione ragionevole sui costi totali del credito.

### 3. Servizi e strumenti di pagamento

Al suo esordio l'ABF si è trovato a esaminare e risolvere le prime questioni applicative delle nuove regole europee per i servizi di pagamento che discendono dalla direttiva 2007/64/CE, comunemente chiamata PSD (*Payment Services Directive*), recepita nel nostro ordinamento con il decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010, entrato in vigore il 1° marzo 2010.

Le pronunce su questi temi hanno un particolare valore perché contribuiscono a chiarire il nuovo quadro armonizzato dei diritti e degli obblighi dei prestatori e dei fruitori di questi servizi e, in ultima istanza, a rafforzare la fiducia del pubblico negli strumenti di pagamento.

#### Furto, smarrimento e utilizzo indebito

Con particolare riferimento ai casi di furto, smarrimento o utilizzo indebito degli strumenti di pagamento elettronici, il decreto stabilisce gli obblighi sia del prestatore dei servizi di pagamento, sia dell'utilizzatore (adozione di idonee misure di sicurezza, comunicazione tempestiva dell'evento). Quanto alla responsabilità, si prevede che in caso di utilizzi non autorizzati avvenuti prima della comunicazione del verificarsi di uno degli eventi sopra menzionati da parte dell'utilizzatore, quest'ultimo può sopportare una perdita limitata a 150 euro, salvi i casi di dolo o colpa grave o di mancata adozione di idonee misure di sicurezza nell'utilizzo dello strumento (art. 12, comma 3).

Si tratta di una regola di limitazione della responsabilità dell'utente e di ripartizione dei rischi connessi con l'utilizzo degli strumenti elettronici, volta a incentivare l'utilizzo dei nuovi strumenti e la loro diffusione presso il pubblico. Le conseguenze degli utilizzi non autorizzati ricadono principalmente sul prestatore dei servizi, rientrando nel rischio d'impresa, mentre il cliente può "confidare" nel fatto che non subirà perdite superiori a 150 euro, sempre che abbia osservato gli obblighi a suo carico di prudente e corretto utilizzo dello strumento.

Molti dei ricorsi decisi dai Collegi ABF nel 2010 hanno riguardato l'interpretazione e l'applicazione delle regole in materia di ripartizione delle responsabilità nelle concrete, e purtroppo ancora frequenti, fattispecie di furto, smarrimento o frodi nell'utilizzo di carte e dispositivi di home banking.

Una prima questione è quella del momento da cui decorre l'applicabilità delle nuove regole previste dalla direttiva PSD. L'ABF ha ritenuto applicabili tali regole già a partire dal 1° novembre 2009, data in cui è scaduto il termine entro cui la direttiva 2007/64/CE doveva essere recepita dagli Stati membri della Comunità; in particolare, l'ABF ha fatto leva sulla natura auto-esecutiva della direttiva, in quanto contenente precetti incondizionati e sufficientemente precisi.

In alcuni casi, la regola della limitazione di responsabilità (contenuta nell'art. 61 della direttiva) è stata ritenuta applicabile anche a fattispecie anteriori al 1° novembre 2009, in quanto a seguito della Raccomandazione CE n. 97/489 (le cui previsioni sono poi state tradotte in norme vincolanti dalla direttiva 2007/64/CE) essa era stata riprodotta, già a partire dal 2005, negli schemi contrattuali predisposti dall'ABI. Se-

condo l'ABF, la clausola in questione ha assunto il ruolo di “clausola d'uso” (secondo quanto previsto dall'art. 1340 del codice civile) o comunque di fonte integrativa del contratto (ai sensi dell'art. 1374 del codice civile), capace di vincolare le parti imponendosi su pattuizioni difformi eventualmente contenute nel contratto stesso.

L'altra importante questione interpretativa affrontata attiene alla prova del dolo o della colpa grave del cliente, in presenza della quale viene meno la limitazione di responsabilità stabilita in favore dell'utilizzatore per i prelievi fraudolenti o non autorizzati.

**L'onere  
della prova**

Sulla base dei principi generali del codice civile in tema di onere della prova, l'ABF ha ritenuto che, in caso di contestazione, sia il prestatore dei servizi di pagamento (banca o altro intermediario) a dover provare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore dello strumento oggetto di frode o furto (difetto di custodia della carta bancomat, comunicazione del PIN a terzi, ecc.).

In particolare, l'ABF ha affermato che non costituisce prova sufficiente il fatto che le operazioni contestate siano avvenute mediante la corretta digitazione dei codici identificativi, atteso che la circostanza in sé non autorizza a ritenere che la frode sia riconducibile a un'azione o a un'omissione del titolare dello strumento di pagamento.

In mancanza di prova diretta, l'ABF ha ritenuto che la colpa grave si può presumere solo in presenza di “elementi gravi, precisi e concordanti”, così come richiesto dal codice civile.

Così, in alcuni casi di furti premeditati ad opera di soggetti particolarmente esperti, l'ABF non ha ritenuto provata la colpa grave del cliente anche in presenza di un prelievo effettuato dopo poco tempo dalla sottrazione, alla luce delle conoscenze maturate circa l'esistenza di sistemi sofisticati che consentono di ricavare il PIN da una carta rubata.

Viceversa, è stata affermata la colpa grave del cliente in altri casi come per esempio un borseggio in cui le caratteristiche del furto – estemporaneità, fatto commesso da soggetto presumibilmente non esperto – e il ridottissimo intervallo di tempo tra sottrazione della carta bancomat e effettuazione del prelievo hanno fatto presumere che il PIN fosse custodito nella stessa borsa. Analogamente è stato ritenuto in casi di smarrimento della carta bancomat nei quali le circostanze del caso hanno fatto presumere che il PIN fosse stato comunicato imprudentemente dal cliente a terzi.

Con riferimento ai servizi di pagamento on line e al servizio di internet banking, è stato stabilito che la banca che offre servizi della specie alla propria clientela ha il dovere di adempiere l'obbligo di custodia dei patrimoni dei clienti con la diligenza professionale richiesta dall'art. 1176, comma 2, del codice civile, predisponendo misure di protezione idonee ad evitare l'accesso fraudolento di terzi ai depositi o a neutralizzarne gli effetti.

**L'obbligo  
di diligenza  
professionale**

È stato anche affermato che l'intermediario che abbia rilevato irregolarità nell'utilizzo del servizio di internet banking e non abbia avvisato il cliente tempestivamente ed esaustivamente incorre in responsabilità contrattuale per violazione dei

principi di buona fede e correttezza. Nel caso di specie era avvenuta una semplice e generica comunicazione telefonica, con successiva convocazione presso lo sportello, senza bloccare le disposizioni apparentemente ricevute dal cliente, ma già evidenziate dai sistemi di controllo interno come “irregolari”.

**Bonifici** In tema di bonifici e nuove regole europee, il D.Lgs. n. 11/2010 ha disciplinato il cosiddetto identificativo unico (l’IBAN) e le conseguenti responsabilità in caso di inesattezze. Al riguardo, l’ABF ha stabilito che al fine dell’univoca individuazione del destinatario di un bonifico è sufficiente l’IBAN quale criterio di attribuzione; l’eventuale rifiuto da parte dell’intermediario di accreditare le relative somme ai beneficiari identificati con tale codice è illegittimo e obbliga al risarcimento dei danni eventualmente causati al cliente.

**Assegni** In materia di assegni l’ABF ha chiarito che assumono rilievo una duplice serie di obblighi a carico del cliente e della banca. In particolare, è onere del cliente la custodia del carnet di assegni e il suo costante controllo nel tempo, al fine di denunciare tempestivamente ogni furto o smarrimento. È poi onere della banca assolvere agli obblighi di diligenza qualificata dell’operatore professionale, rifiutando il pagamento dei titoli chiaramente riconoscibili come contraffatti anche senza l’ausilio di particolari attrezzature. È stato affermato che in capo alla banca negoziatrice del titolo sussistono profili di responsabilità analoghi a quelli della banca trattaria nel caso di mancata rilevazione colposa di eventuali irregolarità degli elementi dell’assegno desumibili con la diligenza esigibile dal “banchiere professionale”.

#### 4. *Altre tematiche*

I Sistemi di informazione creditizia (SIC) sono archivi centralizzati che forniscono informazioni sull’esposizione debitoria complessiva delle persone fisiche e delle imprese verso il sistema bancario e finanziario. In quanto tali, sono uno strumento indispensabile per una corretta valutazione del merito creditizio ai fini della prudente erogazione del credito; la corretta alimentazione di questi archivi e il loro efficace funzionamento rileva, pertanto, ai fini della stabilità complessiva del sistema bancario e finanziario.

#### **Le segnalazioni ai SIC**

L’ABF si è trovato in più occasioni ad affrontare questioni attinenti alla legittimità delle segnalazioni ai SIC da parte degli intermediari. In particolare, è stato affermato che le segnalazioni erranee di un nominativo in un SIC compromettono la sua reputazione creditizia, precludendogli o rendendo più oneroso l’accesso al credito. In casi della specie, è stata riconosciuta la risarcibilità del danno patrimoniale, anche nella forma delle mancate occasioni di guadagno (cosiddetto danno da perdita di *chance*), nonché del danno non patrimoniale derivante dalla lesione della reputazione sia personale, sia commerciale.

In questi casi, l’ABF ha rivolto agli intermediari l’invito ad assumere tutte le iniziative necessarie per garantire la correttezza dei dati segnalati e, in caso di segna-

lazione di dati errati, ad adottare con la massima tempestività tutte le misure idonee a ripristinare l'esattezza delle informazioni immesse nel sistema informativo.

Per quanto riguarda i doveri di correttezza, l'ABF ha affermato che gli intermediari che segnalano ai SIC informazioni pregiudizievoli per i clienti devono comportarsi in modo compiutamente aderente alle prescrizioni del "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 della privacy il 16 novembre 2004. Il Codice prevede, all'art. 4, comma 7, che, al verificarsi di ritardi nei pagamenti, gli intermediari, anche unitamente all'invio di solleciti o di altra comunicazione, avvertano l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più SIC (15).

Circa le modalità di tale "preavviso di segnalazione", l'ABF ha affermato che la comunicazione deve essere effettuata in modo tale da garantire la certezza e l'effettività della ricezione da parte dell'interessato (ad esempio attraverso una lettera raccomandata con avviso di ricevimento). Ciò in base ai principi generali del codice civile in tema di "atti unilaterali recettizi" e di onere della prova e in considerazione dell'interesse a protezione del quale è previsto il preavviso.

L'art. 118 del TUB disciplina, nei contratti di durata, la facoltà dell'intermediario di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto (*ius variandi*). Tale facoltà è subordinata dalla legge all'esistenza di una clausola contrattuale specificamente approvata dal cliente e alla sussistenza di un giustificato motivo. L'esercizio della facoltà è altresì sottoposto a determinati requisiti concernenti la comunicazione della modifica al cliente, volti ad assicurare a quest'ultimo uno spazio temporale e di valutazione della convenienza del nuovo "assetto", consentendogli, se del caso, di recedere dal rapporto alle condizioni previgenti.

Lo *ius variandi*

L'ABF si è pronunciato sulla *ratio* e su diversi profili applicativi dello *ius variandi*, con pronunce il cui valore è ancor più significativo ove si consideri l'assenza di precedenti giurisprudenziali di rilievo.

Nelle decisioni sull'argomento, è stato sottolineato in primo luogo come l'art. 118 TUB sia da leggersi quale norma eccezionale rispetto al principio civilistico generale della immodificabilità del contratto in assenza di accordo delle parti. Ne consegue che i requisiti stabiliti dalla legge per l'esercizio della facoltà vanno intesi in senso rigoroso.

Più in particolare, l'ABF ha affrontato due ordini di questioni meritevoli di menzione: la natura "recettizia" delle comunicazioni di modifica e il connesso problema della prova dell'avvenuta comunicazione; il requisito del giustificato motivo.

Sotto il primo profilo, l'ABF ha stabilito che la comunicazione della modifica è da ritenersi efficace solo se si prova che è pervenuta all'indirizzo del destinatario;

Le comunicazioni alla clientela

(15) La materia delle banche-dati è ora regolata dall'art. 125 del TUB, così come modificato dal decreto legislativo n. 141/2010.

l'ABF è pervenuto a questa conclusione applicando le norme del codice civile in tema di “atti unilaterali recettizi” e considerando che alla comunicazione della modifica sono connessi effetti rilevanti per le parti: a pena d'invalidità, la stessa deve essere effettuata entro il termine perentorio previsto; dalla data di ricezione della stessa decorrono i termini per l'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente.

Nei casi esaminati in cui il cliente ha contestato di aver ricevuto la comunicazione e l'intermediario non ha fornito la prova dell'avvenuta ricezione (ad esempio attraverso una lettera raccomandata con avviso di ricevimento o con altro mezzo), i Collegi hanno affermato l'inefficacia della comunicazione e la sua inopponibilità al cliente in applicazione dei principi generali sull'onere della prova. Il carattere recettizio della comunicazione di modifica e il principio dell'onere della prova dell'avvenuta ricezione a carico degli intermediari non verrebbero meno anche qualora siano state convenute nel contratto modalità di comunicazione con la clientela attraverso canali informatici.

#### Il giustificato motivo

Per quanto concerne il “giustificato motivo”, in alcuni casi l'ABF ha dichiarato invalide le modifiche unilaterali peggiorative applicate dalle banche per la mancanza di questo requisito.

Anche alla luce dei chiarimenti interpretativi forniti dal Ministero dello Sviluppo economico (16), l'ABF ha definito il giustificato motivo come un evento di comprovabile effetto sul rapporto bancario sopravvenuto alla conclusione del contratto e ha chiarito che la sua sussistenza è prevista dalla legge come requisito di validità della modifica unilaterale delle condizioni; ha altresì affermato che il cliente deve essere informato circa il motivo posto alla base della modifica in maniera sufficientemente precisa e tale da consentirgli di valutare la congruità della variazione rispetto alla motivazione che ne è alla base. L'indicazione precisa del fattore che ha comportato la variazione è strettamente connessa, per l'ABF, alla possibilità della valutazione della sua congruenza tanto da parte del cliente, quanto da parte dell'interprete chiamato a decidere della validità della modifica. Così, è stato ritenuto incongruo e non giustificato un forte aumento delle commissioni connesso genericamente alle mutate condizioni del mercato o alla crisi finanziaria ovvero collegato all'aumento delle tariffe praticate, ad esempio, dai gestori dei servizi postali.

Similmente, in un caso di aumento unilaterale dello *spread* (17) in un mutuo a tasso variabile collegato a un indice di riferimento, l'ABF ha affermato che le variazioni di tale indice sono fisiologiche e gravano in maniera pienamente equilibrata su entrambe le parti, per cui è esclusa in radice la possibilità di introdurre modifiche peggiorative.

(16) Nota di chiarimenti n. 5574 del 21 febbraio 2007, indirizzata all'ABI e al CNCU – Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti – all'indomani dell'entrata in vigore della legge 4 agosto 2006, n. 248, che ha modificato l'art. 118 del TUB.

(17) Nei mutui a tasso variabile, il tasso di interesse è determinato in base a parametri fissati sui mercati monetari e finanziari, cui la banca aggiunge una maggiorazione detta *spread*.

Diversi ricorsi hanno riguardato la correttezza sostanziale degli intermediari nella commercializzazione delle carte di credito *revolving*.

**Carte revolving**

Al riguardo, merita di essere menzionata la raccomandazione agli intermediari di adottare – nelle procedure di rilascio di tali tipi di carte – forme di assistenza e informazione ai clienti che consentano ai medesimi di acquisire piena consapevolezza delle condizioni contrattuali per il rilascio delle carte e per l'esecuzione del rapporto, segnatamente con riguardo ai meccanismi di ammortamento degli importi finanziati e ai tassi di interesse applicati.

L'ABF si è pronunciato in più occasioni su questioni relative ai prestiti personali concessi a fronte di cessione del quinto dello stipendio o della pensione, operazioni di credito che stanno conquistando spazi crescenti nel mercato. In particolare, è stato affermato che l'indicazione nei contratti delle commissioni addebitate alla clientela in modo cumulativo e generico non è conforme a trasparenza e buona fede. L'ABF ha rilevato come tale prassi comporti anche la difficoltà, se non l'impossibilità, per il cliente di individuare quali siano gli oneri da rimborsare in caso di estinzione anticipata.

**Cessione del quinto**

Le decisioni dell'ABF hanno spesso richiamato gli obblighi di diligenza qualificata cui sono tenute le banche e gli intermediari finanziari in qualità di “operatori professionali”.

**Protezione dei clienti deboli**

In un caso specifico di truffa ai danni di un cliente anziano, l'ABF ha ritenuto configurabile il concorso di responsabilità dell'intermediario per i danni subiti dal cliente, in considerazione della presenza di circostanze anomale e dell'inosservanza, da parte dell'intermediario stesso, di specifiche raccomandazioni emanate in materia dall'associazione di categoria.

In occasione della decisione di un ricorso riguardante un contratto concluso con l'intervento di un soggetto qualificatosi come mediatore creditizio, l'ABF ha avuto modo di chiarire che la caratteristica saliente dei mediatori creditizi è che essi svolgono la propria attività “senza essere legati ad alcuna delle parti da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza”. Pertanto, nel caso di specie, nel quale il mediatore è apparso pienamente inserito nell'attività di vendita dei prodotti dell'intermediario, l'ABF ha raccomandato all'intermediario di vigilare sulla concreta organizzazione della rete di vendita dei propri prodotti al fine di evitare un uso distorto e potenzialmente fuorviante per la clientela dell'istituto della mediazione creditizia.

**Mediatori creditizi**

I Collegi si sono pronunciati sui limiti entro i quali l'ABF può conoscere e decidere sulle domande di risarcimento del danno conseguente a comportamenti non regolari o non corretti degli intermediari.

**Il danno risarcibile**

È stato ad esempio affermato che, nel caso in cui il danno patrimoniale sia molto difficile da quantificare a livello documentale, l'ABF può effettuare la liquidazione in via equitativa.

In linea con i principi generali del codice civile e con gli orientamenti della giurisprudenza con riferimento al danno da perdita di *chance*, l'ABF ha chiarito che lo stesso può essere risarcito a condizione che si configuri come perdita di una concreta ed effettiva occasione favorevole di conseguire un determinato bene. Pertanto il cliente ha l'onere di provare, pur se in modo presuntivo o secondo un calcolo di probabilità, l'esistenza in concreto di alcuni dei presupposti per il raggiungimento del risultato sperato che sono stati impediti dalla condotta dell'intermediario.

È stato inoltre stabilito che i danni non patrimoniali possono essere risarciti solo in presenza di specifiche previsioni di legge, ovvero – conformemente a consolidati indirizzi giurisprudenziali – nel caso in cui, nel contempo, l'interesse leso abbia rilevanza costituzionale, la lesione superi una soglia minima di tollerabilità e il danno non consista in meri disagi o fastidi.

#### Questioni di procedura

In relazione ad alcune fattispecie presentatesi, i Collegi hanno chiarito che le domande nuove proposte dal ricorrente dopo aver preso conoscenza delle controdeduzioni da parte dell'intermediario sono irricevibili, non potendo darsi ingresso a richieste ulteriori in una fase in cui è ormai preclusa all'intermediario la possibilità di contraddire.

Con riferimento ai mezzi di prova, l'ABF, applicando i principi generali del codice di procedura civile, ha stabilito che possono essere posti a fondamento della decisione sul ricorso i fatti dedotti dal ricorrente e non contestati dall'intermediario.

In un caso di controversia in merito alla presunta contraffazione di un assegno, considerato che la procedura davanti all'ABF non contempla l'acquisizione di prove mediante perizie disposte d'ufficio dall'organo decidente, è stato affermato che è onere del ricorrente fornire la prova della non autenticità della sottoscrizione, eventualmente producendo il parere di un esperto.

## **APPENDICE STATISTICA**



Tavola 1

**RICORSI RICEVUTI PER TIPOLOGIA DI INTERMEDIARIO***(unità e valori percentuali)*

Intermediario	Unità	Val. %
Banche	2.734	80,2
di cui: banche spa	2.232	65,5
banche popolari	192	5,6
banche estere	188	5,5
banche di credito cooperativo	122	3,6
Finanziarie ex art. 107 TUB	395	11,6
Poste Italiane	214	6,3
Finanziarie ex art. 106 TUB	39	1,1
Soggetti non tenuti ad aderire all'ABF	21	0,6
Confidi	4	0,1
Istituti di pagamento	2	0,1
<b>Totale</b>	<b>3.409</b>	<b>100,0</b>

Tavola 2

**RICORSI RICEVUTI PER TIPOLOGIA DI RICORRENTE***(unità e valori percentuali)*

Tipo cliente	Unità	Val. %
Impresa	825	24,2
Consumatore	2.584	75,8
<b>Totale</b>	<b>3.409</b>	<b>100,0</b>

Tavola 3

**RICORSI DEI CONSUMATORI  
PER AREA RISPETTO ALLA POPOLAZIONE (1)***(unità e valori percentuali)*

Collegio	Ricorsi ricevuti		Popolazione 15 - 64 anni		Ricorsi per milione di abitanti
	unità	val. %	unità	val. %	unità
Nord	1.142	44,2	17.875.632	45,2	63,9
Centro	910	35,2	9.727.567	24,6	93,5
Sud	532	20,6	11.928.003	30,2	44,6
<b>Totale</b>	<b>2.584</b>	<b>100,0</b>	<b>39.531.202</b>	<b>100,0</b>	<b>65,4</b>

(1) Ricorsi dei consumatori.

Tavola 4

### RICORSI RICEVUTI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

(unità e valori percentuali)

Materia	Unità	Val. %
<b>Finanziamenti</b>		
Mutuo	547	16,0
Credito al consumo	163	4,8
Apertura di credito	80	2,3
Cessione del quinto	56	1,6
Leasing	27	0,8
Factoring	3	0,1
Sconto bancario	2	0,1
<b>Raccolta</b>		
Conto corrente	736	21,6
Deposito a risparmio	47	1,4
Deposito di titoli in amministrazione	38	1,1
<b>Strumenti e servizi di pagamento</b>		
Carte di credito	276	8,1
Bancomat e carte di debito	275	8,1
Assegno	113	3,3
Cambiale	27	0,8
Bonifico	24	0,7
Cambio di valute	5	0,1
Altri servizi di pagamento	3	0,1
<b>Altri servizi</b>		
Contratti bancari in genere	146	4,3
Servizio delle cassette di sicurezza	2	0,1
<b>Segnalazioni</b>		
Archivio CAI - Centrale di allarme interbancaria	40	1,2
Sistemi di informazioni creditizie (SIC)	260	7,6
<b>Altro</b>		
	539	15,8
<b>Totale</b>	<b>3.409</b>	<b>100,0</b>

Tavola 5

### RICORSI RICEVUTI E DECISI PER COLLEGIO

(unità)

Collegio	Ricevuti	Decisi	Esito della procedura					
			Favorevole alla clientela			Sfavorevole alla clientela		
			Accolti	Cessati (1)	Totale	Respinti	Irricevibili	Totale
Centro	1.182	623	240	189	429	151	43	194
Nord	1.496	728	234	190	424	232	72	304
Sud	731	437	129	115	244	165	28	193
<b>Totale</b>	<b>3.409</b>	<b>1.788</b>	<b>603</b>	<b>494</b>	<b>1.097</b>	<b>548</b>	<b>143</b>	<b>691</b>

(1) Procedure concluse con la dichiarazione della cessazione della materia del contendere.

**RICORSI RICEVUTI PER INTERMEDIARIO (1)**

ABI	Denominazione	Unità
3069	INTESA SANPAOLO S.P.A.	336
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.	274
7601	POSTE ITALIANE S.P.A.	214
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	165
2008	UNICREDIT S.P.A.	165
3051	BARCLAYS BANK PLC	146
3002	UNICREDIT BANCA DI ROMA S.P.A.	115
1010	BANCO DI NAPOLI S.P.A.	61
19275	COMPASS S.P.A.	61
6230	CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA S.P.A.	57
3218	UNICREDIT FAMILY FINANCING BANK S.P.A.	53
19309	AGOS-DUCATO S.P.A.	50
19365	FIDITALIA S.P.A.	49
3015	FINECOBANK BANCA FINECO S.P.A.	43
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO S.C.R.L.	43
3296	BANCA FIDEURAM S.P.A.	41
3032	CREDITO EMILIANO S.P.A.	39
3127	UGF BANCA S.P.A.	35
3104	DEUTSCHE BANK S.P.A.	33
5164	BANCA POPOLARE DI LODI S.P.A.	33
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO S.C.	31
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE S.P.A.	30
32246	NEOS FINANCE S.P.A.	28
3115	FINDOMESTIC BANCA S.P.A.	27
5040	BANCA ANTONVENETA S.P.A.	26
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	25
32875	CARTASI S.P.A.	.25
3186	B@NCA 24-7 S.P.A.	24
3191	SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.	24
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C.P.A.	24
1020	BANCO DI SICILIA S.P.A.	23
32267	CONSUM.IT S.P.A.	22
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.R.L.	21
5424	BANCA POPOLARE DI BARI S.C.P.A.	20
6175	BANCA CARIGE S.P.A. - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	20
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO S.P.A.	20
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA S.P.A.	19
5608	BANCA POPOLARE DI NOVARA S.P.A.	18
3226	UNICREDIT CORPORATE BANKING S.P.A.	17
32497	PLUSVALORE S.P.A.	17
3061	CITIBANK INTERNATIONAL PLC.	16
5188	BANCA POPOLARE DI VERONA - S. GEMINIANO S. PROSPERO S.P.A.	16
3062	BANCA MEDIOLANUM S.P.A.	15
3165	IW BANK S.P.A.	15
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA S.P.A.	14
3075	BANCA GENERALI S.P.A.	13
3268	BANCA SELLA S.P.A.	13
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA S.P.A.	13
3067	BANCA CARIME S.P.A.	12
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB S.P.A.	12
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO S.P.A.	12
5548	BANCA POPOLARE DI INTRA S.P.A.	12
3011	HYPO ALPE-ADRIA-BANK S.P.A.	11
3041	UBS (ITALIA) S.P.A.	11

(1) Nell'attribuzione dei ricorsi agli intermediari si è fatto riferimento alla situazione giuridica e alla denominazione esistenti al momento della presentazione del ricorso. Di conseguenza, in caso di operazioni di fusione perfezionate dopo il 15 ottobre 2009 (data di avvio dell'ABF), i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell'operazione sono stati attribuiti al soggetto incorporato e i ricorsi pervenuti dopo tale data sono stati imputati al soggetto incorporante.

*Continua*

ABI	Denominazione	Unità
6055	BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	11
6200	CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA PISA LIVORNO S.P.A.	11
3054	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE S.P.A.	10
3336	CREDITO BERGAMASCO S.P.A.	10
10008	MELIORBANCA S.P.A.	10
32580	CARIFIN ITALIA S.P.A.	10
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	9
3169	ING DIRECT N.V.	9
6345	CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA S.P.A.	9
3026	BANCA ITALEASE S.P.A.	8
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO S.P.A.	8
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS S.P.A.	8
6020	CARIPRATO - CASSA DI RISPARMIO DI PRATO S.P.A.	8
6060	TERCAS-CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI TERAMO S.P.A.	8
6155	CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA S.P.A.	8
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	8
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA S.P.A.	8
3058	CHEBANCA! S.P.A.	7
3059	BANCA DI CREDITO SARDO S.P.A.	7
5132	BANCA NUOVA S.P.A.	7
5748	BANCA DELL'ADRIATICO S.P.A.	7
19444	COFIDIS S.P.A.	7
31243	KTESIOS S.P.A.	7
1015	BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	6
3402	WEBANK S.P.A.	6
3512	CREDITO ARTIGIANO S.P.A.	6
5035	VENETO BANCA HOLDING S.C.P.A.	6
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO S.P.A.	6
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA S.P.A.	6
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO, S.C.P.A.	6
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E PESCIA S.P.A.	6
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK S.P.A.	6
19225	DINERS CLUB ITALIA S.R.L.	6
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA S.P.A.	5
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO S.C.	5
5392	BANCA DELLA CAMPANIA S.P.A.	5
8327	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA S.C.	5
31414	DETTO FACTOR S.P.A.	5
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO S.P.A.	5
3019	CREDITO SICILIANO S.P.A.	4
3126	GRUPPO BANCA LEONARDO S.P.A.	4
3149	BANCO EMILIANO ROMAGNOLO S.P.A.	4
3311	BANCA SELLA HOLDING S.P.A.	4
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE S.C.P.A.	4
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA S.C.P.A.	4
5512	BANCA POPOLARE DI CREMONA S.P.A.	4
5526	BANCO DI SAN GIORGIO S.P.A.	4
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE S.C.P.A.	4
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.P.A.	4
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE S.C.P.A. - SUDTIROLER VOLKSBANK GEN. AUF AKTIEN	4
6040	CARISPAQ - CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA S.P.A.	4
6075	CASSA DI RISPARMIO DI ALESSANDRIA S.P.A.	4
6285	BANCA CARIM - CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI S.P.A.	4
7057	CREDITO COOPERATIVO INTERPROVINCIALE VENETO S.C.	4
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOPERATIVO S.C.	4
8843	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SANT'ELENA S.C.	4
32447	ITALFONDIARIO S.P.A.	4
32573	CONAFI PRESTITO' S.P.A.	4
32950	FI GEN PA	4
33066	PRESTINUOVA S.P.A.	4
3009	FCE BANK PLC	3

Continua

ABI	Denominazione	Unità
3049	BANCA SELLA SUD ARDITI GALATI S.P.A.	3
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI S.P.A.	3
3223	UNICREDIT PRIVATE BANKING S.P.A.	3
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO S.P.A. - BANK FUR TRIENT UND BOZEN AG	3
5034	BANCO POPOLARE S.C.	3
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA S.C.P.A.	3
5228	BANCA POPOLARE DI CREMA S.P.A.	3
5418	VENETO BANCA S.P.A.	3
5550	BANCA POPOLARE DI LANCIANO E SULMONA S.P.A.	3
5630	BANCA NETWORK INVESTIMENTI S.P.A.	3
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA S.P.A.	3
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA S.P.A.	3
6130	CASSA DI RISPARMIO DI CIVITAVECCHIA S.P.A.	3
6140	CASSA DI RISPARMIO DI FABRIANO E CUPRAMONTANA S.P.A.	3
6220	CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO S.P.A.	3
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	3
8356	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO PORDENONESE S.C.	3
8379	BANCA DI BEDIZZOLE TURANO VALVESTINO CREDITO COOPERATIVO S.C.	3
8453	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARUGATE S.C.	3
8990	BANCA SANTO STEFANO - CREDITO COOPERATIVO - MARTELLAGO-VENEZIA S.C.	3
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	3
19239	MERCANTILE LEASING S.P.A.	3
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	3
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP S.P.A.	3
19362	CITICORP FINANZIARIA S.P.A. - CITIFIN	3
19420	BNL FINANCE S.P.A.	3
28966	I.P.E. COOP. CONFIDI	3
31060	FUTURO S.P.A.	3
31142	LOGOS FINANZIARIA	3
31364	ANGELO COSTA	3
31934	ITALCREDI	3
32494	CONSEL S.P.A.	3
32896	MONETA S.P.A.	3
33155	KEY CLIENT CARDS & SOLUTIONS S.P.A.	3
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT S.P.A.	2
3123	AGRILEASING - BANCA PER IL LEASING DELLE BANCHE DI CREDITO COOPERATIVO/CASSE RURALI ED ARTIGIANE - S.P.A.	2
3124	BANCA DEL FUCINO - S.P.A.	2
3140	MPS BANCA PERSONALE S.P.A.	2
3141	BANCA DI TREVISO - S.P.A.	2
3174	BANCA SARA S.P.A.	2
3205	BANCA IFIS S.P.A.	2
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING S.P.A.	2
3283	SEDCIBANCA S.P.A.	2
3318	BANCA DI CREDITO E RISPARMIO DI ROMAGNA S.P.A.	2
3361	MELIORBANCA PRIVATE S.P.A.	2
3456	BANCA APULIA S.P.A.	2
5018	BANCA POPOLARE ETICA S.C.P.A.	2
5080	BANCA DI IMOLA S.P.A.	2
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE S.C.	2
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE S.C.P.A.	2
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE S.C.P.A.	2
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA S.C..R.L	2
6045	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO S.P.A. - SUDTIROLER SPARKASSE AG	2
6080	CASSA DI RISPARMIO DI ASCOLI PICENO S.P.A.	2
6090	CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI - BIVERBANCA S.P.A.	2
6110	CASSA DI RISPARMIO DI CARRARA S.P.A.	2
6245	BANCA CARIFE S.P.A.	2
6280	CASSA DI RISPARMIO DI RIETI S.P.A.	2
6930	BANCA MONTE PARMA S.P.A.	2
7075	CREDIUMBRIA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2

Continua

ABI	Denominazione	Unità
7090	BANCA MALATESTIANA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8030	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BORGHETTO LODIGIANO S.C.	2
8147	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO LUCANIA SUD S.C.	2
8332	BANCA PICENA TRUENTINA CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8407	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL VENEZIANO S.C.	2
8425	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAMBIANO S.C..R.L	2
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOPERATIVO S. C.	2
8532	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI DOBERDO' E SAVOGNA S.C.	2
8676	B.C.C. DEL GARDA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO COLLI MORENICI DEL GARDA S.C.	2
8749	CENTROMARCA BANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8917	CREDITO TREVIGIANO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8927	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI TREVISO CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8930	BANCA DEL CANAVESE - CREDITO COOPERATIVO DI VISCHE E DEL VERBANO CUSIO OSSOLA S.C.	2
8952	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO "G. TONIOLO" DI SAN CATALDO S.C.	2
10685	GE CAPITAL S.P.A.	2
19008	SILF SOCIETA ITALIANA LEASING E FINANZIAMENTI	2
19291	UBI LEASING S.P.A.	2
19312	SETEFI - SERVIZI TELEMATICI FINANZIARI PER IL TERZIARIO S.P.A.	2
32083	IVECO FINANZIARIA S.P.A.	2
32100	S.G.C. SRL SOCIETA' GESTIONE CREDITI	2
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) P.L.C.	2
32334	PRESTITALIA SPA	2
32772	ONEY S.P.A.	2
32828	COMIFIN S.P.A.	2
32976	BBVA FINANZIA S.P.A.	2
32982	CASTELLO FINANCE	2
33024	SIGLA FINANZIARIA	2
33288	FGA CAPITAL S.P.A.	2
33354	ASPRA FINANCE S.P.A.	2
3025	BANCA PROFILO S.P.A.	1
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI S.P.A.	1
3048	BANCA DEL PIEMONTE S.P.A.	1
3084	BANCA CESARE PONTI S.P.A.	1
3089	CREDIT SUISSE (ITALY) S.P.A.	1
3101	BANQUE PSA FINANCE	1
3103	RCI BANQUE S.A.	1
3170	FINANZA E FUTURO BANCA S.P.A.	1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP	1
3181	BNP PARIBAS	1
3204	BANCA DI LEGNANO S.P.A.	1
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING, BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE S.P.A.	1
3229	BANCA MODENESE S.P.A.	1
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO S.P.A.	1
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA - S.P.A.	1
3250	BANCA EUROMOBILIARE S.P.A.	1
3259	NORDEST BANCA S.P.A.	1
3332	BANCA PASSADORE & C. S.P.A.	1
3359	BANCA PROSSIMA S.P.A.	1
3405	SAXO BANK A/S	1
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A.	1
5010	CREDITO PIEMONTESE S.P.A.	1
5015	BANCA POPOLARE LECCHESE S.P.A.	1
5027	BANCA POPOLARE VALLE D'ITRIA E MAGNA GRECIA S.C.P.A.	1
5116	BANCA VALSABBINA S.C.P.A.	1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE S.C.P.A.	1
5414	BANCA POPOLARE DI APRILIA S.P.A.	1
5676	BANCA DI SASSARI S.P.A.	1
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1

Continua

ABI	Denominazione	Unità
5787	BANCA MERIDIANA S.P.A.	1
5787	BANCA APULIA S.P.A.	1
6050	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI CHIETI S.P.A.	1
6065	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI VITERBO S.P.A.	1
6095	CASSA DI RISPARMIO DI BRA S.P.A.	1
6115	CASSA DI RISPARMIO DI CENTO S.P.A.	1
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA S.P.A.	1
6125	CASSA DI RISPARMIO DI CITTA DI CASTELLO S.P.A.	1
6145	CARIFANO - CASSA DI RISPARMIO DI FANO S.P.A.	1
6165	CASSA DI RISPARMIO DI FOLIGNO S.P.A.	1
6195	CARILLO - CASSA DI RISPARMIO DI LORETO S.P.A.	1
6205	BANCA DI ROMAGNA S.P.A.	1
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA S.P.A.	1
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO S.P.A.	1
6310	CASSA DI RISPARMIO DI SAVONA S.P.A.	1
6365	BANCA CRV CASSA DI RISPARMIO DI VIGNOLA S.P.A.	1
7010	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MAIERATO S.C.	1
7012	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BARI S.C.	1
7026	BANCA DI TERAMO DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI S.C.A.R.L.	1
7070	BANCA DI CESENA - CREDITO COOPERATIVO DI CESENA E RONTA S.C..R.L	1
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7099	CREDITO ARETUSEO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7109	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BANCA BRUTIA S.C.	1
8000	ICCREA BANCA S.P.A. - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	1
8013	CASSA RURALE DI ALDENO E CADINE - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8083	CASSA RURALE ED ARTIGIANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FISCIANO S.C.	1
8282	CASSA RURALE DI TUENNO - VAL DI NON - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8304	CASSA RURALE DI TRENTO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8322	BANCA VERONESE CREDITO COOPERATIVO DI CONCAMARISE S.C.R.L	1
8338	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI S.C.	1
8344	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ANAGNI S.C.	1
8365	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELL'ALTO TIRRENO DELLA CALABRIA VERBICARO S.C.	1
8375	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BASILIANO S.C.	1
8428	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAMPIGLIA DEI BERICI S.C.	1
8430	CASSA RURALE E ARTIGIANA DI CANTU' BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.R.L	1
8434	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO ABRUZZESE - CAPPELLE SUL TAVO S.C.	1
8436	BANCA DI CAPRANICA CREDITO COOPERATIVO S.C.P.A.	1
8445	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI TERRA D'OTRANTO S.C.	1
8461	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASTAGNETO CARDUCCI S.C.P.A.	1
8503	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CONVERSANO S.C.	1
8509	BANCA CENTRO EMILIA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8530	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBA, LANGHE E ROERO S.C.	1
8531	BANCA DI COSENZA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE ED IMOLESE S.C.	1
8549	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FILOTTRANO S.C.	1
8586	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI GHISALBA S.C.	1
8590	BANCA DEL CENTROVENETO - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8592	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI INZAGO S.C.	1
8595	BANCA DEL CROTONESE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8610	BANCA DEI COLLI EUGANEI - CREDITO COOPERATIVO LOZZO ATESTINO S.C.	1
8616	BANCA ADIGE PO CREDITO COOPERATIVO LUSIA S.C.	1
8622	CREDITO COOPERATIVO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI LUCINICO, FARRA E CAPRIVA S.C.	1
8636	BANCA DELLA MAREMMA - CREDITO COOPERATIVO DI GROSSETO S.C.	1
8669	BANCA ALTO VICENTINO CREDITO COOPERATIVO S.C.P.A.	1
8670	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MONTEPULCIANO S.C.	1
8673	BANCA DEL CHIANTI FIORENTINO E MONTERIGGIONI - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8692	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BRESCIA S.C.	1
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOPERATIVO - S.C.	1
8728	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PIOVE DI SACCO S.C.	1
8770	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI RIVAROLO MANTOVANO CREDITO COOPERATIVO - S.C.	1

Continua

ABI	Denominazione	Unità
8787	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI RIANO S.C.	1
8805	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SAN GIORGIO E MEDUNO S.C.	1
8855	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SCAFATI E CETARA S.C.	1
8865	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SESTO SAN GIOVANNI S.C.	1
8892	BANCA DEI DUE MARI DI CALABRIA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8910	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI VESTENANOVA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8964	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S. BARNABA DI MARINO S.C.	1
8967	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO TARSIA S.C.	1
8973	CASSA RURALE ED ARTIGIANA S. GIUSEPPE CREDITO COOPERATIVO CAMERANO S.C.	1
10312	CREDITO FONDARIO S.P.A.	1
10648	IRFIS - MEDIOCREDITO DELLA SICILIA S.P.A.	1
10681	ARTIGIANCASSA S.P.A.	1
19041	CREDEFACOR S.P.A.	1
19090	TRANS INTERNATIONAL COMMERCIAL AND SERVICES TICS	1
19199	FORTIS LEASE S.P.A.	1
19201	FINECO LEASING S.P.A.	1
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	1
19319	UNICREDIT LEASING S.P.A.	1
19409	IBM ITALIA SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1
19514	EUROFIDI SOCIETA' CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI S.C.P.A.	1
19519	ITALIA COM-FIDI S.C.A R.L.	1
21005	BNP PARIBAS	1
21312	ZURICH BANK	1
31169	FINANZIARIA M3	1
31260	C-ZONE	1
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	1
32062	RACES FINANZIARIA	1
32109	S I F I R SOCIETA IMMOBILIARE FINANZIARIA ROMANA	1
32334	PRESTITALIA S.P.A.	1
32367	TREVI FINANCE 2	1
32426	CONETRURIA S.P.A.	1
32429	TREVI FINANCE 3	1
32615	FBS GESTIONI	1
32661	DUEGGI FINANZIARIA	1
32709	CREDIRAMA S.P.A.	1
32872	CREDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1
32921	FINCEFI FINANZIARIA NAZIONALE CESSIONI E FIDI	1
32943	CARREFOUR SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1
33005	BHW FINANCIAL	1
33023	SIGLA	1
33030	FI.LO. VERDE	1
33042	FACTORIT S.P.A.	1
33051	FINSAB	1
33081	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE RETE AGENTI	1
33145	FAMILY CREDIT NETWORK	1
33196	FINANZIARIA SAN GIACOMO SPA	1
33257	ISLAND REFINANCING	1
33358	INDEXFIN	1
33369	WESTWOOD FINANCE	1
33627	ALBA LEASING S.P.A.	1
36580	ASCOM FINANCE S.C.R.L.	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE ALL'ABF	21
	<b>TOTALE</b>	<b>3.409</b>

## RICORSI DECISI PER INTERMEDIARIO (1)

(unità)

ABI	Intermediario	Decisi	Esito	
			Favorevole alla clientela	Sfavorevole alla clientela
3069	INTESA SANPAOLO S.P.A.	182	114	68
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.	159	114	45
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	87	58	29
2008	UNICREDIT S.P.A.	81	32	49
7601	POSTE ITALIANE S.P.A.	81	66	15
3002	UNICREDIT BANCA DI ROMA S.P.A.	75	46	29
3051	BARCLAYS BANK PLC	71	49	22
3218	UNICREDIT FAMILY FINANCING BANK S.P.A.	40	23	17
1010	BANCO DI NAPOLI S.P.A.	39	18	21
19275	COMPASS S.P.A.	32	19	13
19309	AGOS-DUCATO S.P.A.	29	27	2
3015	FINCOBANK BANCA FINECO S.P.A.	28	16	12
6230	CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA S.P.A.	28	19	9
3296	BANCA FIDEURAM S.P.A.	25	13	12
3032	CREDITO EMILIANO S.P.A.	23	9	14
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO S.C.R.L.	23	12	11
3127	UGF BANCA S.P.A.	22	13	9
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE S.P.A.	20	16	4
3191	SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.	18	13	5
5040	BANCA ANTONVENETA S.P.A.	17	12	5
19365	FIDITALIA S.P.A.	17	11	6
3104	DEUTSCHE BANK S.P.A.	16	9	7
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO S.C.	16	12	4
5164	BANCA POPOLARE DI LODI S.P.A.	15	9	6
3061	CITIBANK INTERNATIONAL P.L.C.	14	8	6
32246	NEOS FINANCE S.P.A.	14	8	6
5608	BANCA POPOLARE DI NOVARA S.P.A.	13	7	6
1020	BANCO DI SICILIA S.P.A.	12	6	6
3186	B@NCA 24-7 S.P.A.	12	7	5
3226	UNICREDIT CORPORATE BANKING S.P.A.	12	11	1
5424	BANCA POPOLARE DI BARI S.C.P.A.	12	10	2
3011	HYPO ALPE-ADRIA-BANK S.P.A.	11	8	3
6175	BANCA CARIGE S.P.A. - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	11	4	7
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO S.P.A.	11	9	2
32267	CONSUM.IT S.P.A.	11	7	4
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	10	3	7
3165	IW BANK S.P.A.	10	6	4
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	10	7	3
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA S.P.A.	9	5	4
32497	PLUSVALORE S.P.A.	9	9	
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA S.P.A.	8	5	3
5188	BANCA POPOLARE DI VERONA - S. GEMINIANO S. PROSPERO S.P.A.	8	3	5
5548	BANCA POPOLARE DI INTRA S.P.A.	8	6	2
3041	UBS (ITALIA) S.P.A.	7	5	2
3062	BANCA MEDIOLANUM S.P.A.	7	1	6
3067	BANCA CARIME S.P.A.	7	3	4
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.R.L.	7	4	3
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO S.P.A.	7	5	2
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C.P.A.	7	5	2

(1) Nell'attribuzione dei ricorsi agli intermediari si è fatto riferimento alla situazione giuridica e alla denominazione esistenti al momento della presentazione del ricorso. Di conseguenza, in caso di operazioni di fusione perfezionate dopo il 15 ottobre 2009 (data di avvio dell'ABF), i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell'operazione sono stati attribuiti al soggetto incorporato e i ricorsi pervenuti dopo tale data sono stati imputati al soggetto incorporante.

Continua

ABI	Intermediario	Decisi	Esito	
			Favorevole alla clientela	Sfavorevole alla clientela
3054	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE S.P.A.	6	2	4
3169	ING DIRECT N.V.	6	2	4
6345	CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA S.P.A.	6	2	4
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA S.P.A.	6	4	2
10008	MELIORBANCA S.P.A.	6	2	4
32875	CARTASI S.P.A.	6	3	3
3075	BANCA GENERALI S.P.A.	5	3	2
3336	CREDITO BERGAMASCO S.P.A.	5	2	3
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB S.P.A.	5	2	3
6020	CARIPRATO - CASSA DI RISPARMIO DI PRATO S.P.A.	5	5	
6200	CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA PISA LIVORNO S.P.A.	5	1	4
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	5	2	3
3026	BANCA ITALEASE S.P.A.	4	3	1
3058	CHEBANCA! S.P.A.	4	4	
3059	BANCA DI CREDITO SARDO S.P.A.	4	4	
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO S.P.A.	4	2	2
3402	WEBANK S.P.A.	4	3	1
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS S.P.A.	4	3	1
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO S.P.A.	4	3	1
5392	BANCA DELLA CAMPANIA S.P.A.	4	2	2
5748	BANCA DELL'ADRIATICO S.P.A.	4	1	3
8843	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SANT'ELENA S.C.	4	4	
32580	CARIFIN ITALIA S.P.A.	4	4	
1015	BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	3	2	1
3019	CREDITO SICILIANO S.P.A.	3	1	2
3049	BANCA SELLA SUD ARDITI GALATI S.P.A.	3	1	2
3126	GRUPPO BANCA LEONARDO S.P.A.	3		3
3223	UNICREDIT PRIVATE BANKING S.P.A.	3	1	2
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO S.P.A. - BANK FUR TRIENT UND BOZEN AG	3	2	1
3268	BANCA SELLA S.P.A.	3	1	2
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA S.P.A.	3	1	2
3512	CREDITO ARTIGIANO S.P.A.	3		3
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO S.C.	3	2	1
5132	BANCA NUOVA S.P.A.	3	2	1
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE S.C.P.A.	3	2	1
5228	BANCA POPOLARE DI CREMA S.P.A.	3	3	
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA S.P.A.	3	3	
5512	BANCA POPOLARE DI CREMONA S.P.A.	3		3
5550	BANCA POPOLARE DI LANCIANO E SULMONA S.P.A.	3	1	2
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO S.C.P.A.	3	2	1
6060	TERCAS-CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI TERAMO S.P.A.	3	3	
6155	CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA S.P.A.	3	2	1
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E PESCIA S.P.A.	3	1	2
6285	BANCA CARIM - CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI S.P.A.	3	1	2
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA S.P.A.	3	1	2
7057	CREDITO COOPERATIVO INTERPROVINCIALE VENETO S.C.	3	1	2
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK S.P.A.	3	1	2
19225	DINERS CLUB ITALIA S.R.L.	3	2	1
19420	BNL FINANCE S.P.A.	3	2	1
31243	KTESIOS S.P.A.	3	1	2
32573	CONAFI PRESTITO' S.P.A.	3	3	
32896	MONETA S.P.A.	3	2	1
28966	I.P.E. COOP. CONFIDI	3		3
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	2	1	1
3124	BANCA DEL FUCINO S.P.A.	2	2	
3140	MPS BANCA PERSONALE S.P.A.	2	1	1
3141	BANCA DI TREVISO S.P.A.	2	1	1

Continua

ABI	Intermediario	Decisi	Esito	
			Favorevole alla clientela	Sfavorevole alla clientela
3149	BANCO EMILIANO ROMAGNOLO S.P.A.	2		2
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING S.P.A.	2	1	1
3318	BANCA DI CREDITO E RISPARMIO DI ROMAGNA S.P.A.	2	2	
3456	BANCA APULIA S.P.A.	2	1	1
5018	BANCA POPOLARE ETICA S.C.P.A.	2		2
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA S.C.P.A.	2	1	1
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE S.C.P.A.	2	2	
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE S.C.P.A.	2		2
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA S.C.P.A.	2	1	1
5418	VENETO BANCA S.P.A.	2	1	1
5526	BANCO DI SAN GIORGIO S.P.A.	2	1	1
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA S.C.R.L.	2	2	
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE S.C.P.A. -SUDTIROLER VOLKSBANK GEN. AUF AKTIEN	2	2	
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA S.P.A.	2	1	1
6040	CARISPAQ - CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA S.P.A.	2	2	
6055	BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	2		2
6075	CASSA DI RISPARMIO DI ALESSANDRIA S.P.A.	2	1	1
6245	BANCA CARIPE S.P.A.	2	2	
6280	CASSA DI RISPARMIO DI RIETI S.P.A.	2	2	
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	2	2	
7090	BANCA MALATESTIANA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	2	1	1
8147	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO LUCANIA SUD S.C.	2	2	
8327	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA S.C.	2	1	1
8532	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI DOBERDO' E SAVOGNA S.C.	2	1	1
8749	CENTROMARCA BANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	2	1	1
8990	BANCA SANTO STEFANO - CREDITO COOPERATIVO - MARTELLAGO-VENEZIA S.C.	2	2	
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	2	2	
19239	MERCANTILE LEASING S.P.A.	2	2	
19291	UBI LEASING S.P.A.	2		2
19362	CITICORP FINANZIARIA S.P.A.	2		2
31060	FUTURO S.P.A.	2	2	
31364	ANGELO COSTA	2	2	
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO S.P.A.	2	2	
32772	ONEY S.P.A.	2	1	1
32828	COMIFIN S.P.A.	2		2
33066	PRESTINUOVA S.P.A.	2		2
33155	KEY CLIENT CARDS & SOLUTIONS S.P.A.	2	1	1
33354	ASPRA FINANCE S.P.A.	2		2
3009	FCE BANK PLC	1	1	
3025	BANCA PROFILO S.P.A.	1	1	
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT S.P.A.	1		1
3084	BANCA CESARE PONTI S.P.A.	1	1	
3123	AGRILEASING - BANCA PER IL LEASING DELLE BANCHE DI CREDITO COOPERATIVO/CASSE RURALI ED ARTIGIANE S.P.A.	1		1
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI S.P.A.	1	1	
3170	FINANZA E FUTURO BANCA S.P.A.	1		1
3174	BANCA SARA S.P.A.	1	1	
3205	BANCA IFIS S.P.A.	1		1
3229	BANCA MODENESE S.P.A.	1	1	
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA S.P.A.	1		1
3283	SEDICIBANCA S.P.A.	1		1
3311	BANCA SELLA HOLDING S.P.A.	1	1	
3332	BANCA PASSADORE & C. S.P.A.	1	1	
3361	MELIORBANCA PRIVATE S.P.A.	1	1	
5010	CREDITO PIEMONTESE S.P.A.	1	1	

Continua

ABI	Intermediario	Decisi	Esito	
			Favorevole alla clientela	Sfavorevole alla clientela
5035	VENETO BANCA HOLDING S.C.P.A.	1	1	
5080	BANCA DI IMOLA S.P.A.	1		1
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE S.C.	1		1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE S.C.P.A.	1		1
5630	BANCA NETWORK INVESTIMENTI S.P.A.	1	1	
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA S.P.A.	1	1	
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE S.C.P.A.	1		1
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.P.A.	1	1	
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1	1	
5787	BANCA MERIDIANA S.P.A.	1		1
6065	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI VITERBO S.P.A.	1		1
6080	CASSA DI RISPARMIO DI ASCOLI PICENO S.P.A.	1	1	
6095	CASSA DI RISPARMIO DI BRA S.P.A.	1	1	
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA S.P.A.	1		1
6125	CASSA DI RISPARMIO DI CITTA DI CASTELLO S.P.A.	1	1	
6130	CASSA DI RISPARMIO DI CIVITAVECCHIA S.P.A.	1		1
6140	CASSA DI RISPARMIO DI FABRIANO E CUPRAMONTANA S.P.A.	1	1	
6145	CARIFANO - CASSA DI RISPARMIO DI FANO S.P.A.	1	1	
6165	CASSA DI RISPARMIO DI FOLIGNO S.P.A.	1		1
6195	CARILLO - CASSA DI RISPARMIO DI LORETO S.P.A.	1		1
6205	BANCA DI ROMAGNA S.P.A.	1	1	
6220	CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO S.P.A.	1	1	
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA S.P.A.	1		1
6310	CASSA DI RISPARMIO DI SAVONA S.P.A.	1	1	
6365	BANCA CRV CASSA DI RISPARMIO DI VIGNOLA S.P.A.	1		1
6930	BANCA MONTE PARMA S.P.A.	1	1	
7010	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MAIERATO S.C.	1	1	
7012	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BARI S.C.	1	1	
7026	BANCA DI TERAMO DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	
7075	CREDIUMBRIA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	
7109	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BANCA BRUTIA S.C.	1	1	
8000	ICCREA BANCA S.P.A.	1	1	
8013	CASSA RURALE DI ALDENO E CADINE - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	
8030	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BORGHETTO LODIGIANO S.C.	1	1	
8083	CASSA RURALE ED ARTIGIANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FISCIANO S.C.	1	1	
8304	CASSA RURALE DI TRENTO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	
8322	BANCA VERONESE CREDITO COOPERATIVO DI CONCAMARISE S.C.R.L.	1		1
8332	BANCA PICENA TRUENTINA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1		1
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	
8344	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ANAGNI S.C.	1		1
8356	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO PORDENONESE S.C.	1	1	
8365	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELL'ALTO TIRRENO DELLA CALABRIA VERBICARO S.C.	1	1	
8379	BANCA DI BEDIZZOLE TURANO VALVESTINO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	
8425	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAMBIANO S.C.R.L.	1	1	
8428	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAMPIGLIA DEI BERICI S.C.	1	1	
8436	BANCA DI CAPRANICA CREDITO COOPERATIVO S.C.P.A.	1		1
8453	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARUGATE S.C.	1	1	
8461	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASTAGNETO CARDUCCI S.C.P.A.	1		1
8503	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CONVERSANO S.C.	1		1
8531	BANCA DI COSENZA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1		1
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE ED IMOLESE S.C.	1		1

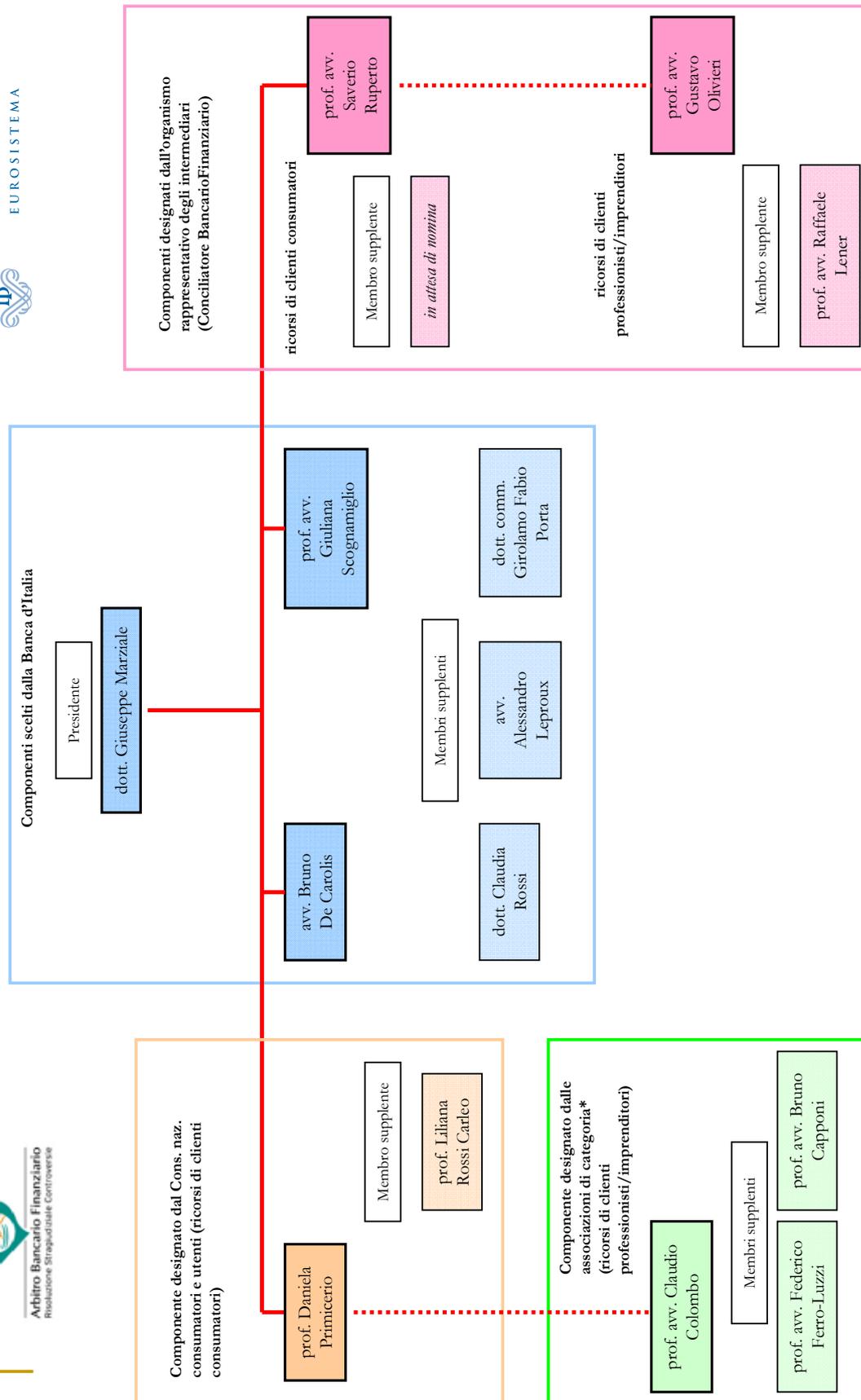
Continua

ABI	Intermediario	Decisi	Esito	
			Favorevole alla clientela	Sfavorevole alla clientela
8549	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FILOTTRANO S.C.	1		1
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	
8590	BANCA DEL CENTROVENETO - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1		1
8592	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI INZAGO S.C.	1		1
8610	BANCA DEI COLLI EUGANEI - CREDITO COOPERATIVO - LOZZO ATESTINO S.C.	1	1	
8622	CREDITO COOPERATIVO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI LUCINICO,FARRA E CAPRIVA S.C.	1	1	
8636	BANCA DELLA MAREMMA - CREDITO COOPERATIVO DI GROSSETO S.C.	1		1
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1		1
8770	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI RIVAROLO MANTOVANO - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1		1
8805	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SAN GIORGIO E MEDUNO S.C.	1		1
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1		1
8892	BANCA DEI DUE MARI DI CALABRIA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1		1
8930	BANCA DEL CANAVESE - CREDITO COOPERATIVO DI VISCHE E DEL VERBANO CUSIO OSSOLA S.C.	1	1	
8952	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO "G. TONIOLO" DI SAN CATALDO S.C.	1	1	
8967	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO TARSIA S.C.	1	1	
8973	CASSA RURALE ED ARTIGIANA S. GIUSEPPE CREDITO COOPERATIVO CAMERANO S.C.	1	1	
10312	CREDITO FONDIARIO S.P.A.	1		1
10648	IRFIS - MEDIOCREDITO DELLA SICILIA S.P.A.	1		1
10681	ARTIGIANCASSA S.P.A.	1	1	
10685	GE CAPITAL S.P.A.	1		1
19041	CREDEMFACOR S.P.A.	1		1
19201	FINECO LEASING S.P.A.	1	1	
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	1		1
19409	IBM ITALIA SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1		1
19514	EUROFIDI SOCIETA' CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI S.C.P.A.	1		1
19519	ITALIA COM-FIDI S.C.A R.L.	1		1
31142	LOGOS FINANZIARIA	1		1
31169	FINANZIARIA M3	1		1
32083	IVECO FINANZIARIA S.P.A.	1		1
32100	S.G.C. S.R.L. SOCIETA' GESTIONE CREDITI	1		1
32109	S I F I R SOCIETA' IMMOBILIARE FINANZIARIA ROMANA	1		1
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	1	1	
32334	PRESTITALIA S.P.A.	1		1
32429	TREVI FINANCE 3	1		1
32494	CONSEL S.P.A.	1	1	
32661	DUEGGI FINANZIARIA	1		1
32872	CREDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1	1	
32921	FINCEFI FINANZIARIA NAZIONALE CESSIONI E FIDI	1	1	
32943	CARREFOUR SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1		1
32950	FI GEN PA	1	1	
33023	SIGLA	1		1
33024	SIGLA FINANZIARIA	1	1	
33051	FINSAB	1	1	
33196	FINANZIARIA SAN GIACOMO S.P.A.	1		1
33257	ISLAND REFINANCING	1	1	
36580	ASCOR FINANCE S.C.R.L.	1	1	
	<b>TOTALE</b>	<b>1.788</b>	<b>1.097</b>	<b>691</b>



**ORGANIGRAMMI DEI COLLEGI**  
**(al 10 maggio 2011)**

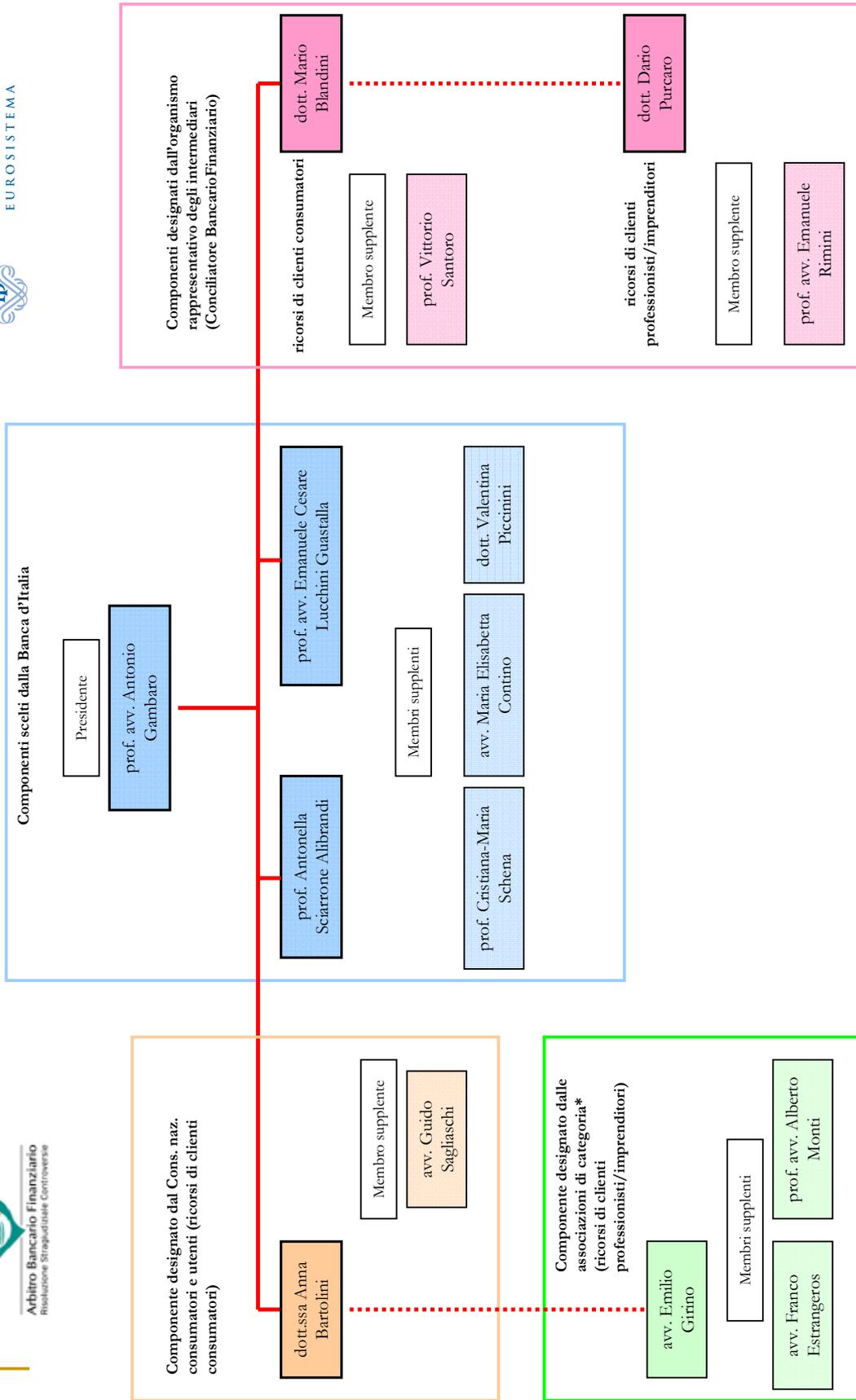
## Collegio di Roma



\* Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confindustria.

**Avvicendamenti:** dal 1° aprile 2011 ha rassegnato le dimissioni l'avv. Dario Casa, membro supplente designato dal Conciliatore BancarioFinanziario per i ricorsi di clienti consumatori. Dal 22 novembre 2010 ha rassegnato le dimissioni il prof. avv. Enrico Gabrielli, membro effettivo designato dalle associazioni rappresentative dei clienti professionisti/imprenditori; il 10 maggio 2011 è stato nominato al suo posto il prof. avv. Claudio Colombo.

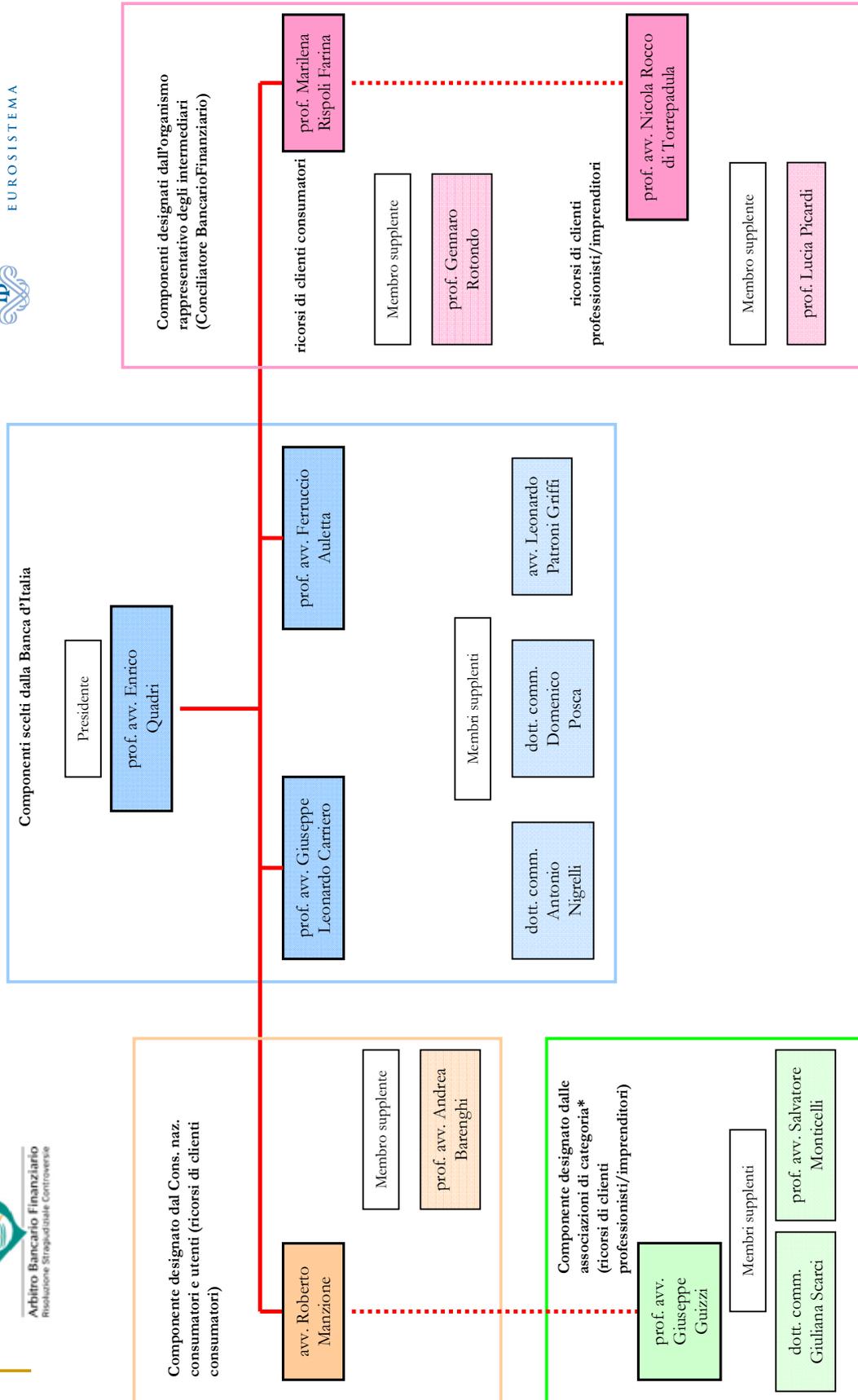
## Collegio di Milano



\*Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato.

Avvicendamenti: l'avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio, membro supplente nominato in via provvisoria dalla Banca d'Italia, ha cessato il suo mandato il 15 ottobre 2010; nella stessa data è stato nominato al suo posto l'avv. Guido Sagliaschi.

## Collegio di Napoli



\* Confindustria, di concerto con Conifcommercio, Confagricoltura e Confartigianato.

**Avvicendamenti:** dal 7 aprile 2011 ha rassegnato le dimissioni il dott. comm. Leopoldo Varriale, membro effettivo designato dalla Banca d'Italia; nella stessa data è stato nominato al suo posto il prof. avv. Giuseppe Leonardo Carriero. La dott. comm. Simonetta Di Simone, membro supplente nominato in via provvisoria dalla Banca d'Italia, ha cessato il suo mandato il 15 ottobre 2010; nella stessa data è stato nominato al suo posto il prof. avv. Andrea Barengghi.