



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2015

Numero 6 - giugno 2016

© Banca d'Italia, 2016

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 0647921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4116 (stampa)

ISSN 2281-4809 (online)

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

*Grafica e stampa a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Stampato nel mese di giugno 2016*

INDICE

SINTESI	7
1. Le caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario	10
Che cos'è l'ABF	10
Chi è tenuto ad aderire e come funziona il sistema	13
La composizione dei Collegi territoriali	16
Il ruolo delle Segreterie tecniche	17
La Banca d'Italia e il ruolo di autorità nazionale competente	18
L'ABF e le finalità di vigilanza	20
Le iniziative per favorire la conoscenza dell'ABF	21
2. Il confronto internazionale	23
Un confronto con altre realtà europee	23
La risoluzione stragiudiziale delle liti transfrontaliere: la rete Fin-Net	29
3. I dati sui ricorsi e sull'andamento operativo	32
UN QUADRO DI INSIEME	32
LA DOMANDA	33
Gli andamenti aggregati dei ricorsi	33
L'oggetto della controversia	38
Le tipologie di intermediari	42
L'OFFERTA	44
L'esito dei ricorsi	44
ALCUNI DATI SUI PRIMI QUATTRO MESI DEL 2016	48
4. Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2015	49
Il conto corrente	49
I depositi bancari e i buoni postali fruttiferi	55
I mutui e gli altri finanziamenti	57
Il credito ai consumatori	67
Le condizioni applicate	71
I servizi di pagamento	79
Gli assegni e gli altri titoli di credito	82
Le iscrizioni nelle banche dati	83

5. I confini dell'attività dell'ABF e altre questioni di procedura	90
La legittimazione attiva	90
La legittimazione passiva	90
La competenza per materia, temporale e per valore	91
Altre questioni di procedura	94
Il preventivo reclamo	95
6. Prime informazioni sul 2016	97
I finanziamenti	97
La sospensione delle rate di mutuo a seguito del sisma in Abruzzo	98
La compensazione	99
Gli strumenti di pagamento	100
Lo ius variandi	101
Questioni di procedura	101
7. L'ABF e il contenzioso civile	103
L'“usura bancaria”	103
Le operazioni di cessione del quinto dello stipendio o della pensione	106
Gli utilizzi indebiti di strumenti di pagamento	107
Il rapporto di conto corrente bancario	109
I sistemi di informazione creditizia e la Centrale dei rischi	109
8. Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento	111
QUESTIONI DI MERITO	111
L'accesso alla documentazione bancaria	111
I mutui indicizzati al franco svizzero	113
Il divieto di anatocismo bancario	114
La sospensione delle rate di mutuo prevista dal Fondo di solidarietà	116
La sospensione delle rate di mutuo prevista dal Piano famiglie	117
La sospensione delle rate di mutuo a seguito del sisma in Emilia-Romagna	118
L'obbligo di preavviso della segnalazione ai sistemi di informazione creditizia privati	119
Il pignoramento del saldo del conto corrente	120
La valutazione incidentale di un contratto collegato al rapporto di finanziamento	121
Il preavviso di revoca nella disciplina sugli assegni bancari	122
QUESTIONI DI PROCEDURA	123
Il frazionamento della domanda e il limite di competenza per valore	123
La cessione di ramo di azienda e la legittimazione del cessionario	123
L'incompetenza per materia: l'applicazione della normativa tributaria	125

APPENDICE	127
Dati statistici	129
Note metodologiche	149
COMPOSIZIONE DEI COLLEGI TERRITORIALI E DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO	151

INDICE DEI RIQUADRI

CAPITOLO 1

L'ABF e gli altri sistemi di risoluzione delle controversie	12
La presentazione del ricorso	14
Come funziona il Collegio di coordinamento	16
Il Tavolo di coordinamento e di indirizzo presso il Ministero dello Sviluppo economico	20

CAPITOLO 3

I reclami agli intermediari	35
Un confronto con la mediazione civile	47

CAPITOLO 4

Il conto corrente	49
Il diritto di ritenzione e di vendita nei contratti di conto corrente	51
Il diritto di accesso alla documentazione bancaria	54
I depositi bancari e i buoni postali fruttiferi	55
Il mutuo	57
La sospensione delle rate di mutuo	61
Le polizze abbinata a finanziamenti (PPI)	63
Il credito ai consumatori	67
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	68
L'anatocismo bancario	71
Le commissioni di affidamento	72
La commissione di istruttoria veloce	74
Lo ius variandi	74
La clausola floor	76
La disciplina in materia di usura	76
La disciplina in materia di servizi di pagamento	79
I sistemi privati di informazione creditizia	84
La Centrale di allarme interbancaria	85
La Centrale dei rischi	87

SINTESI

La Relazione illustra l'attività svolta nel corso del 2015 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari istituito ai sensi dell'art. 128-bis del D.lgs. 385/1993 (TUB).

Nel sesto anno di funzionamento i volumi di attività dell'ABF hanno continuato a registrare una crescita significativa. Nel corso del 2015 sono stati presentati 13.575 ricorsi, il 21 per cento in più rispetto all'anno precedente. In media ogni mese oltre 1.100 clienti (erano circa 900 nel 2014) hanno sottoposto ai tre Collegi ABF una nuova controversia nei confronti di una banca o di un intermediario finanziario in ordine alla correttezza del loro operato o a contrasti su reciproci diritti, obblighi e facoltà.

La tematica più frequente riguarda le operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione, con la richiesta di restituzione di parte delle spese sostenute dai ricorrenti in caso di estinzione anticipata del rapporto.

Nell'anno sono giunti a decisione 10.450 ricorsi, oltre 1.800 in più rispetto al 2014; ogni mese i Collegi hanno mediamente esaminato 950 ricorsi (nel 2014 poco meno di 800). Nel 68 per cento dei casi l'esito è stato sostanzialmente favorevole per i clienti, con accoglimento totale o parziale delle richieste formulate (41 per cento dei casi) oppure con dichiarazione della cessazione della materia del contendere, conseguente alla soddisfazione del ricorrente nel corso della procedura (27 per cento). Nell'anno sono stati riconosciuti quasi 10 milioni di euro ai ricorrenti.

Ancora più rilevante è stata la crescita di ricorsi registrata nei primi mesi del 2016: nel primo quadrimestre i ricorsi sono aumentati del 56 per cento rispetto allo stesso periodo del 2015; in media, ogni mese sono pervenuti all'ABF oltre 1.600 ricorsi.

È stato intenso l'impegno assicurato dai tre Collegi territoriali nell'attività decisoria e dalle Segreterie tecniche nelle funzioni di supporto.

Con il D.lgs. 130/2015 è stata recepita la direttiva UE/2013/11 in materia di risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution, ADR) e la Banca d'Italia è stata individuata quale autorità nazionale competente per la sorveglianza sul funzionamento dei sistemi ADR in materia bancaria e finanziaria ai sensi dell'articolo 128-bis TUB; la competenza riguarda esclusivamente l'ABF. In tale ruolo, la Banca ha verificato il rispetto dei requisiti di qualità da parte dell'Arbitro.

Sono stati avviati importanti interventi sulla struttura del sistema ABF per accrescerne la funzionalità e la capacità di risposta alla clientela. Sono in corso iniziative volte ad ampliare il numero dei Collegi e a rafforzare le Segreterie tecniche: entro il 2016 verranno attivati quattro nuovi Collegi, supportati da altrettante Segreterie tecniche che verranno istituite presso le Sedi della Banca d'Italia di Torino, Bologna, Bari e Palermo.

È in corso di realizzazione una nuova procedura informatica di supporto al sistema che consentirà l'accesso online all'ABF; tale procedura sarà disponibile entro la metà del 2017.

* * *

La Relazione è articolata in otto capitoli.

Il primo è dedicato alle principali caratteristiche dell'ABF, alle modalità di funzionamento dei Collegi e ai mutamenti intervenuti nella composizione degli stessi, nonché all'attività svolta dalle Segreterie tecniche. Viene inoltre illustrato il ruolo della Banca d'Italia quale autorità nazionale competente ai sensi del D.lgs. 130/2015, il rapporto dell'Arbitro con la Vigilanza e le iniziative assunte per favorire la conoscenza dell'ABF presso il pubblico.

Il secondo capitolo descrive le esperienze di tutela della clientela bancaria e finanziaria nei sistemi ADR operanti nei principali paesi europei; uno specifico approfondimento è dedicato alla partecipazione dell'ABF alla rete Fin-Net.

Il terzo capitolo riporta le statistiche sui ricorsi, sugli esiti delle decisioni e sull'attività dei Collegi nel 2015 e nei primi mesi dell'anno in corso.

Nei capitoli quarto, quinto e sesto sono esposte, rispettivamente, le principali tematiche affrontate dall'ABF nel 2015, alcune questioni che riguardano i confini della giurisdizione dell'Arbitro e prime informazioni sulle decisioni pubblicate nel 2016.

Il settimo capitolo è dedicato ad alcuni orientamenti dell'Autorità giudiziaria ordinaria che appaiono richiamare nella sostanza quelli dei Collegi ABF.

Nell'ottavo capitolo sono riportate in sintesi le pronunce del Collegio di coordinamento, operativo dal 2012 allo scopo di assicurare una maggiore uniformità tra gli orientamenti dei Collegi territoriali e sciogliere possibili nodi interpretativi.

Completano la Relazione un'Appendice statistica sul contenzioso affluito all'Arbitro nel corso dell'anno e alcuni prospetti che riepilogano la composizione dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento.

Il volume è disponibile sia sul sito internet della [Banca d'Italia](#) sia su quello dell'ABF; può inoltre essere richiesto, in formato cartaceo, presso tutte le Filiali della Banca d'Italia e presso la Biblioteca Paolo Baffi (richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it).

La consultazione online permette di attivare collegamenti ipertestuali ai provvedimenti normativi e alle decisioni dei Collegi richiamati nel volume, nonché al sito internet della Banca d'Italia e a quelli di altre istituzioni per approfondimenti su temi specifici.

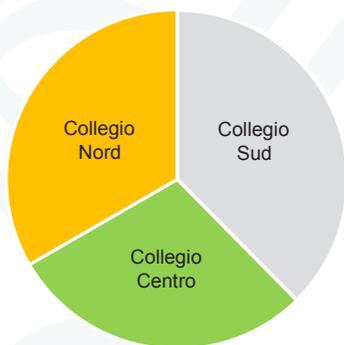
Con la presente Relazione la Banca d'Italia adempie l'obbligo previsto dalla [delibera CICR 275/2008](#) e dalle disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche, d'ora in avanti solo [disposizioni ABF](#)). La pubblicazione del presente documento soddisfa inoltre l'obbligo, previsto dal D.lgs. 130/2015, di rendere disponibili al pubblico le relazioni annuali sull'attività svolta dagli organismi ADR.



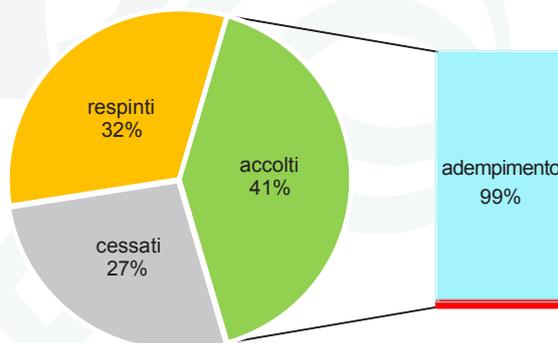
Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

I dati del 2015

13.575 ricorsi ricevuti (+21 per cento)
di cui **7.410** relativi alla cessione
del quinto (+102 per cento)



195 riunioni dei Collegi
10.450 ricorsi decisi



Quasi **10 milioni** di euro riconosciuti alla clientela

1. LE CARATTERISTICHE DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Il capitolo descrive le principali caratteristiche dell'ABF fornendo, per un migliore inquadramento delle sue specificità, una panoramica degli altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Sono inoltre illustrate le modalità di funzionamento dei Collegi e i mutamenti intervenuti nella composizione degli stessi nel 2015 e nei primi cinque mesi dell'anno in corso, nonché l'attività svolta dalle Segreterie tecniche istituite presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli a sostegno dei rispettivi Collegi.

Viene riservata specifica attenzione al ruolo attribuito alla Banca d'Italia quale autorità nazionale competente (ANC), ai sensi del [D.lgs. 130/2015](#) di recepimento della [direttiva UE/2013/11](#), che si affianca al ruolo sinora svolto di coordinamento e di garante del buon funzionamento del sistema.

Si illustrano infine il rapporto dell'Arbitro con la Vigilanza e le iniziative assunte per favorire la conoscenza dell'attività dell'ABF presso il pubblico e gli operatori del settore.

Che cos'è l'ABF

Nel 2009 la Banca d'Italia ha istituito l'Arbitro Bancario Finanziario in attuazione dell'art. 128-bis¹ del D.lgs. 385/1993 (TUB), il quale ha previsto che nel settore bancario e finanziario operino sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie quali strumenti di tutela alternativi rispetto alla giustizia ordinaria.

L'ABF è un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie (Alternative Dispute Resolution, ADR) di tipo decisorio. La pronuncia sulla controversia tra cliente e intermediario, rimessa ai Collegi, è assunta secondo diritto² sulla base delle domande formulate dal ricorrente e dei documenti presentati dalle parti. Si tratta di uno strumento di tutela diretta per i clienti riguardante le controversie di valore contenuto³.

¹ Introdotta dalla L. 262/2005 recante disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari.

² I Collegi applicano le leggi e i regolamenti che disciplinano la questione controversa; ove rilevanti per la materia oggetto di ricorso, sono applicate anche le previsioni dei codici di condotta ai quali l'intermediario aderisce.

³ Elementi informativi di dettaglio sul funzionamento del sistema ABF e sulla normativa di riferimento sono disponibili sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it e nella [Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario](#) sul 2014.

Le pronunce dell'Arbitro non sono sentenze e non vincolano giuridicamente né il cliente né l'intermediario, lasciando ferma per entrambi la possibilità di rimettere la controversia all'esame del giudice civile⁴. Il procedimento ABF soddisfa però i requisiti per la procedibilità della domanda giudiziale: chi intende iniziare una causa civile deve prima esperire un tentativo di mediazione ai sensi del D.lgs. 28/2010 (e successive modifiche) o avvalersi della procedura ABF.

Il procedimento dinanzi all'Arbitro non prevede mezzi di impugnazione della decisione. Le parti non possono formulare istanza per il riesame nel merito della controversia: è possibile chiedere solamente la correzione della decisione ove questa sia interessata da omissioni o errori materiali o di calcolo.

Nel caso in cui l'intermediario rifiuti di dare esecuzione a quanto stabilito dal Collegio è prevista la pubblicazione sul sito internet dell'ABF della notizia del suo inadempimento.

L'ABF è competente per i ricorsi in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, nonché di servizi di pagamento; non può decidere su controversie attinenti a prodotti, servizi e attività con finalità di investimento.

In particolare la competenza dell'Arbitro non si estende alle controversie riguardanti le obbligazioni (ordinarie e subordinate) emesse o collocate da banche. Le obbligazioni infatti sono prodotti finanziari che rispondono a finalità di investimento e, come tali, sono sottratte alla disciplina di trasparenza emanata dalla Banca d'Italia e soggette a quella prevista dal Testo unico sulla finanza (D.lgs. 58/1998, TUF)⁵.

Se la controversia riguarda le obbligazioni o più in generale prodotti, servizi o attività con finalità di investimento, il cliente si può rivolgere all'Ombudsman-Giurì bancario (che opera presso il Conciliatore BancarioFinanziario come organismo avente natura decisoria), oppure alla Camera di conciliazione e arbitrato (che opera presso la Consob e ha natura facilitativo-consensuale). In futuro potrà essere adito il nuovo organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie con natura decisoria, l'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), istituito ai sensi del D.lgs. 179/2007, come modificato dal D.lgs. 130/2015⁶. A partire dalla data di avvio della sua operatività l'ACF sostituirà la Camera di conciliazione e arbitrato.

⁴ La Corte costituzionale ha chiarito che l'ABF non può essere equiparato a un organo giurisdizionale (cfr. ordinanza 218/2011, con la quale è stata esclusa la legittimazione dell'Arbitro a sollevare questioni di legittimità costituzionale).

⁵ Le [disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari](#) escludono espressamente la competenza della Banca d'Italia riguardo "ai servizi e alle attività di investimento come definiti dal TUF e al collocamento di prodotti finanziari aventi finalità di investimento, quali, ad esempio, obbligazioni e altri titoli di debito, certificati di deposito, contratti derivati, pronti contro termine".

⁶ A seguito di consultazione pubblica, la Consob ha di recente adottato il [regolamento](#) di attuazione relativo al nuovo organismo ADR.

L'ABF E GLI ALTRI SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

I sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti in Italia sono molteplici. Si delineano di seguito le principali caratteristiche e differenze rispetto all'ABF.

In relazione alla natura non vincolante delle pronunce dei Collegi, l'ABF si differenzia dall'arbitrato previsto dal Codice di procedura civile che consente alle parti, sulla base di un accordo precedente o successivo all'insorgere della controversia, di sottoporre la questione al giudizio di uno o più arbitri aventi il compito di emettere una decisione vincolante.

L'ABF inoltre non deve essere confuso con i procedimenti di mediazione disciplinati dal D.lgs. 28/2010. La procedura di mediazione, in caso di raggiungimento di un accordo, si conclude con un verbale di conciliazione della controversia, sottoscritto dalle parti e dal mediatore, che può essere omologato dal giudice e acquistare valore di titolo esecutivo.

Con DL 132/2014 (convertito con modificazioni dalla L. 162/2014) è stata altresì disciplinata la negoziazione assistita che richiede l'assistenza legale per il raggiungimento di un accordo di composizione della lite (convenzione di negoziazione assistita). L'accordo è redatto in forma scritta e sottoscritto dalle parti e dai rispettivi avvocati a pena di nullità; ha efficacia di titolo esecutivo ed è pertanto assimilabile a una sentenza dell'Autorità giudiziaria.

A differenza dell'ABF, al quale non sono attribuite funzioni di natura conciliativa, mediazione e negoziazione assistita appartengono alla categoria dei sistemi ADR di tipo facilitativo-consensuale, in quanto mirano a risolvere le controversie mediante un accordo di natura privatistica. In materia di contratti bancari e finanziari sia il ricorso all'ABF sia la procedura di mediazione possono essere utilizzati per soddisfare la condizione di procedibilità della domanda giudiziale prevista dal D.lgs. 28/2010 per le controversie civili e commerciali; la negoziazione assistita invece non soddisfa la condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Differenti sono anche le negoziazioni paritetiche disciplinate da ultimo dal D.lgs. 130/2015 di recepimento della direttiva UE/2013/11. Queste ultime si fondano su protocolli di intesa stipulati tra le imprese e le associazioni dei consumatori e degli utenti maggiormente rappresentative a livello nazionale. Tali strumenti permettono al consumatore e all'impresa, per il tramite di propri rappresentanti, di confrontarsi per trovare una soluzione condivisa, rapida ed economica, avente natura di accordo transattivo.

L'ABF si distingue dall'istituto previsto dall'articolo 185-bis c.p.c., che consente al giudice di formulare una proposta conciliativa, avuto riguardo alla natura del giudizio, al valore della controversia e all'esistenza di questioni di facile soluzione. È stato recentemente presentato un disegno di legge di modifica al Codice di procedura civile mirato a valorizzare l'istituto della conciliazione, ai sensi dell'art. 185-bis c.p.c., quale strumento per favorire l'efficienza del processo civile mediante una più rapida definizione dell'arretrato giudiziario e il contenimento delle richieste di indennizzo delle parti per irragionevole durata del processo.

La presenza di adeguati ed efficaci sistemi ADR è essenziale per assicurare l'effettività di tutela, specie per le controversie di valore contenuto che difficilmente accederebbero ai rimedi giurisdizionali, e per rafforzare la fiducia dei consumatori nel buon funzionamento del mercato.

L'esigenza di razionalizzazione del quadro normativo ha portato all'istituzione presso l'Ufficio legislativo del Ministero della Giustizia di una Commissione di studio per l'elaborazione di una riforma organica degli strumenti stragiudiziali di risoluzione delle controversie operanti secondo modelli eterogenei, da presentare entro il 30 settembre 2016.

Chi è tenuto ad aderire e come funziona il sistema

Gli intermediari iscritti negli albi e negli elenchi tenuti dalla Banca d'Italia sono obbligati ad aderire al sistema ABF⁷. L'adesione è condizione per l'esercizio dell'attività bancaria e finanziaria: in caso di inosservanza dell'obbligo è prevista l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi dell'art. 144, comma 4, TUB.

Sono inoltre tenuti ad aderire gli intermediari esteri operanti in Italia che non partecipano a un sistema stragiudiziale della rete Fin-Net promossa dalla Commissione europea (cfr. il paragrafo: *La risoluzione stragiudiziale delle liti transfrontaliere: la rete Fin-Net* del capitolo 2).

Sussistono limiti temporali alla competenza dell'Arbitro: i Collegi non possono decidere controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

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

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

Anche i Prefetti hanno la facoltà di segnalare all'ABF specifiche problematiche (relative all'erogazione del credito da parte degli intermediari), su istanza del cliente e dopo avere acquisito le osservazioni da parte dell'intermediario interessato.

Le controversie che affluiscono all'Arbitro sono rimesse alla cognizione di un organo decidente attualmente articolato in tre Collegi su base territoriale (Milano, Roma e Napoli), la cui competenza è determinata sulla base del domicilio del ricorrente (fig. 1.1).

⁷ L'obbligo di adesione riguarda le banche, gli intermediari finanziari, gli istituti di pagamento, gli istituti di moneta elettronica, i confidi e Poste Italiane spa in relazione all'attività di BancoPosta.

LA PRESENTAZIONE DEL RICORSO

È possibile ricorrere all'Arbitro solo dopo aver inoltrato un reclamo scritto all'intermediario, il quale è tenuto a rispondere entro 30 giorni. In mancanza di risposta o se quest'ultima non è considerata soddisfacente il cliente può rivolgersi all'ABF entro dodici mesi dalla presentazione del reclamo. Non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

La procedura inizia con la presentazione del ricorso mediante la compilazione di un **modulo** (disponibile in formato editabile sul sito dell'ABF) nel quale il cliente espone i termini della questione e la propria richiesta, allegando eventuali documenti necessari alla decisione: i dettagli sulle modalità di accesso e svolgimento della procedura sono illustrati nella *Guida pratica*.

Il ricorso e la relativa documentazione possono essere inviati direttamente alla Segreteria tecnica competente (per posta, fax o PEC) o presentati presso le Filiali della Banca d'Italia, che provvedono all'invio della documentazione ricevuta alla Segreteria tecnica competente.

È previsto un costo di accesso a carico del cliente pari a 20 euro per le spese della procedura, che viene rimborsato da parte dell'intermediario qualora la decisione dell'Arbitro sia favorevole (in tutto o in parte) al ricorrente. In tal caso l'intermediario corrisponde all'ABF un contributo di 200 euro: il mancato versamento di tale somma è considerato inadempimento alla decisione dell'ABF.

Il ricorso non può essere esaminato quando è incompleto, irregolare oppure se è stato proposto oltre il termine di dodici mesi dalla presentazione del reclamo; sul sito è disponibile un **percorso guidato** che consente di verificare, caso per caso, se una controversia può essere sottoposta all'esame dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Ciascun Collegio è composto da cinque membri nominati dalla Banca d'Italia, di cui tre (tra i quali il Presidente) scelti dalla Banca stessa e due designati dalle associazioni rappresentative, rispettivamente, degli intermediari e dei clienti consumatori e non consumatori⁸; per la nomina sono previsti specifici requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza⁹.

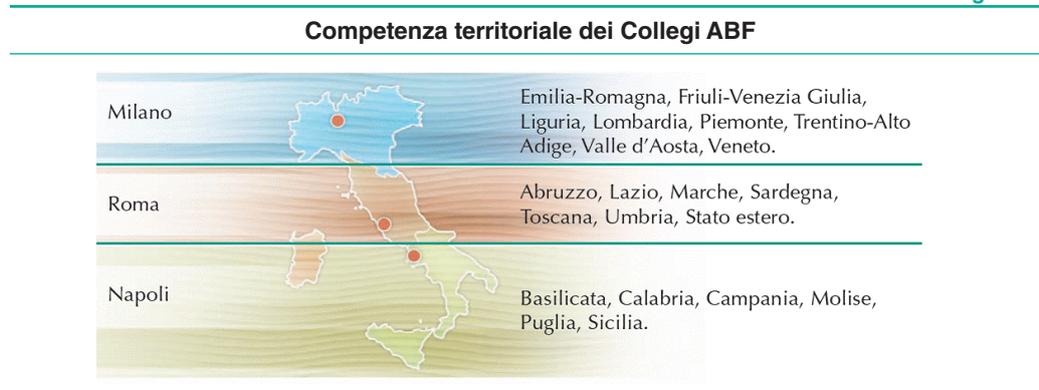
Con le medesime modalità sono designati e nominati i componenti supplenti, chiamati a sostituire i corrispondenti membri effettivi in caso di loro assenza, impedimento o astensione. La sostituzione risponde inoltre a esigenze di

⁸ Per i clienti consumatori i membri sono designati dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU); per i clienti professionisti/imprenditori sono invece designati da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura; per gli intermediari sono indicati dal Conciliatore Bancario Finanziario.

⁹ I componenti dei Collegi sono tenuti al rispetto rigoroso del codice deontologico al fine di assicurare indipendenza, imparzialità e correttezza nell'esercizio delle funzioni.

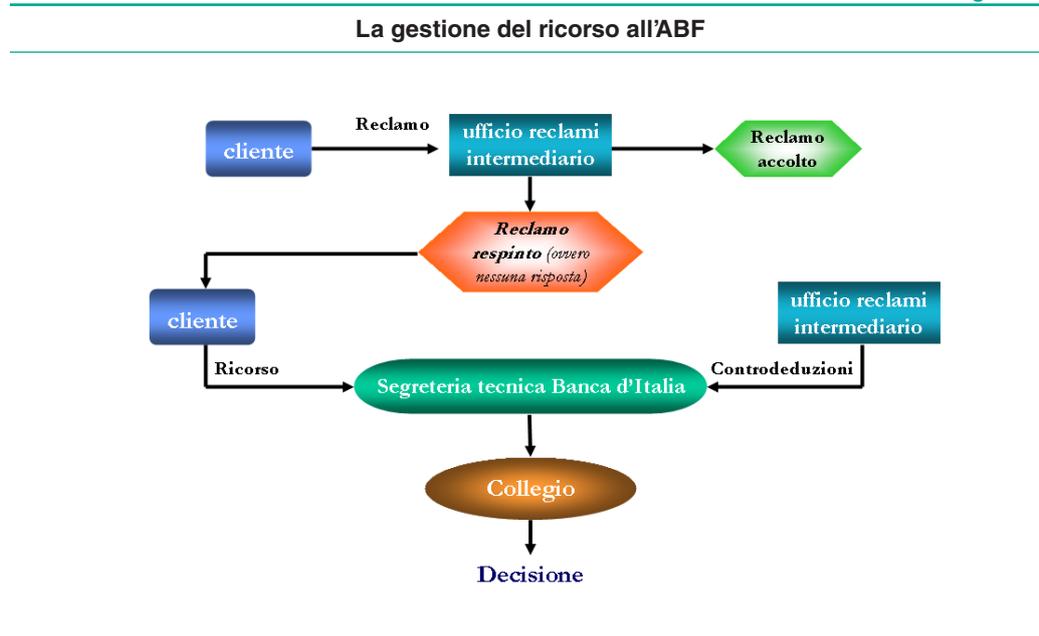
funzionalità dell'attività del Collegio in relazione al flusso di ricorsi e ai carichi di lavoro.

Figura 1.1



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

Figura 1.2



Dal 2012 è operativo il Collegio di coordinamento che ha l'obiettivo di favorire una maggiore uniformità tra gli orientamenti dei Collegi (cfr. il capitolo 8: *Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento*). L'organo è composto dai Presidenti dei Collegi territoriali e da due membri rappresentativi degli intermediari e dei clienti estratti annualmente a sorte. Le funzioni di Presidente sono svolte dal più anziano tra i Presidenti dei singoli Collegi.

COME FUNZIONA IL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Un Collegio territoriale, se ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la controversia sottoposta al suo esame abbia dato o possa dare luogo a orientamenti non uniformi (anche relativi a questioni di competenza o comunque attinenti alla disciplina del procedimento), rimette la decisione al Collegio di coordinamento, disponendo la sospensione del procedimento.

La rimessione al Collegio di coordinamento può essere inoltre disposta dal Presidente del Collegio territorialmente competente, prima che il ricorso venga esaminato dal Collegio stesso.

Qualora i singoli Collegi intendano discostarsi da una decisione del Collegio di coordinamento, esplicitano nella motivazione le ragioni per le quali ritengono che le specificità del caso concreto rendono necessaria una soluzione diversa.

Non è possibile presentare ricorso direttamente al Collegio di coordinamento né richiedere che una decisione venga dallo stesso riesaminata. Il Collegio di coordinamento non è un mezzo di impugnazione delle decisioni adottate dai Collegi territoriali.

La composizione dei Collegi territoriali

Nel corso del 2015 i Collegi territoriali sono stati interessati da un significativo ricambio dei componenti. Nell'anno è giunto a termine il mandato per 41 componenti, 17 dei quali erano stati designati dalla Banca d'Italia, 5 dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), 5 da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura, 14 dal Conciliatore BancarioFinanziario. Dei 41 componenti, 17 avevano già espletato il loro secondo mandato e quindi le relative cariche non potevano più essere rinnovate.

Con riferimento ai componenti designati dalla Banca d'Italia, sono stati nominati 5 membri effettivi e 18 membri supplenti; la compagine di questi ultimi è stata rafforzata per migliorare la funzionalità dei Collegi in relazione alla sostenuta crescita dei ricorsi.

Le nomine operate alla fine del 2015 hanno fatto seguito a una comunicazione pubblicata sul [sito internet](#) della Banca d'Italia per raccogliere le candidature di chi fosse in possesso dei requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza previsti dalle disposizioni ABE.

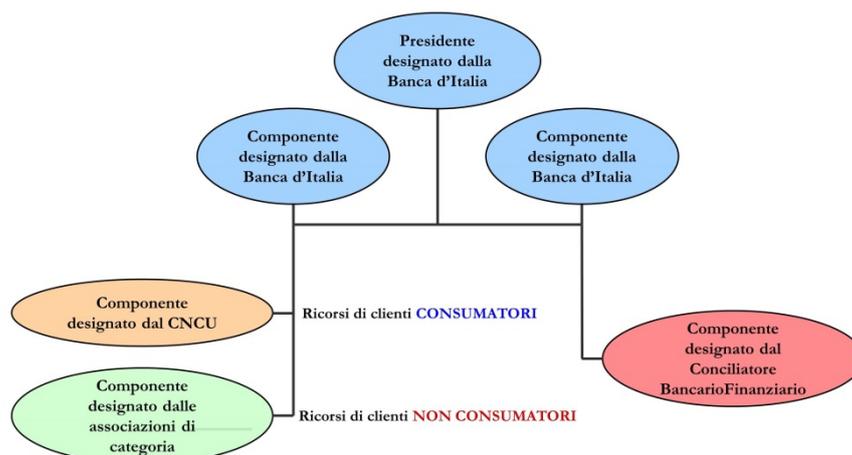
Si è inoltre provveduto a nominare 3 membri effettivi e 12 supplenti su designazione del Conciliatore BancarioFinanziario.

Su designazione di Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura, sono stati nominati 4 componenti (uno effettivo e 3 supplenti); su designazione del CNCU sono stati confermati per un secondo mandato 4 componenti (uno effettivo e 3 supplenti).

Con riferimento alla recente evoluzione della compagine dei Collegi, nei primi mesi del 2016 sono stati nominati 6 componenti su designazione dello stesso CNCU (2 effettivi e 4 supplenti), un componente effettivo per il Collegio di Milano su designazione di Confindustria, un componente supplente per il Collegio di Roma su designazione di Banca d'Italia¹⁰.

Figura 1.3

Struttura dei Collegi ABF



L'attuale compagine dei Collegi, riportata nelle figure in Appendice, annovera un totale di 65 componenti (18 effettivi e 47 supplenti), 28 dei quali (9 effettivi, 19 supplenti) sono stati nominati su designazione della Banca d'Italia, i restanti dal Conciliatore BancarioFinanziario (3 effettivi, 14 supplenti), dal CNCU (3 effettivi, 8 supplenti) e da Confindustria (3 effettivi, 6 supplenti).

Il ruolo delle Segreterie tecniche

Alle Segreterie tecniche, strutture composte da dipendenti della Banca d'Italia e istituite presso le Sedi di Milano, Roma e Napoli, è assegnato un ruolo di supporto per il funzionamento dei Collegi ABF.

Le Segreterie tecniche svolgono le seguenti attività: (a) ricevono i ricorsi e l'ulteriore documentazione presentata dalle parti, accertandone la completezza, la regolarità e il rispetto dei termini; (b) nei casi di manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso, lo sottopongono prontamente al Presidente per l'assunzione delle determinazioni; (c) curano le comunicazioni alle parti; (d) predispongono una relazione tecnica per i componenti del Collegio; (e) assicurano le conseguenti forme di pubblicità in caso di accertato inadempimento; (f) corrispondono alle esigenze informative espresse dai ricorrenti o da altri soggetti legittimati.

¹⁰ Dati aggiornati al 15 giugno 2016.

Inoltre le Segreterie tecniche predispongono – ai fini dell’approvazione da parte del Presidente – il calendario e l’agenda delle riunioni, provvedono alle relative convocazioni, partecipano alle riunioni dei Collegi e ne redigono i verbali.

L’organico delle Segreterie è aumentato¹¹: queste contano attualmente un totale di 72 elementi (24 a Milano, 27 a Roma e 21 a Napoli)¹². Altre Filiali della Banca d’Italia hanno fornito un contributo significativo all’attività delle Segreterie tecniche con forme di collaborazione in presenza e a distanza (attraverso il ricorso al lavoro delocalizzato).

Le attività ausiliarie delle Segreterie tecniche e quelle decisionali dei Collegi sono interamente supportate dalla procedura informatica. L’utilizzo diffuso della risorsa informatica – richiesto dall’art. 7 della delibera CICR 275/2008 – garantisce sicurezza alla procedura e agevola l’attività di coordinamento delle Segreterie tecniche; favorisce inoltre la funzione di monitoraggio del buon funzionamento del sistema svolta dalla struttura centrale di coordinamento presso il Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio della Banca d’Italia.

Nel corso dell’anno 56 neolaureati in giurisprudenza hanno effettuato attività di tirocinio della durata di sei mesi presso le Segreterie tecniche e presso la struttura centrale di coordinamento allo scopo di integrare gli studi universitari con un’esperienza maturata nell’ambito del sistema ABF.

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

Il **D.lgs. 130/2015**, recante modifiche al Codice del consumo¹³, ha dato attuazione in Italia alla **direttiva UE/2013/11** sui sistemi ADR¹⁴. La direttiva ha l’obiettivo di contribuire al corretto funzionamento del mercato europeo attraverso lo sviluppo di sistemi di risoluzione alternativa delle controversie efficaci, rapidi ed equi, che soddisfino standard armonizzati di qualità e garantiscano un adeguato livello di protezione dei consumatori.

Il decreto legislativo ha declinato in dettaglio i requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità e tendenziale non onerosità per il consumatore che gli organismi ADR sono tenuti a rispettare, secondo quanto previsto dalla direttiva, affidandone il monitoraggio alle autorità nazionali competenti (ANC) appositamente individuate nei diversi settori di competenza. In caso di conformità con i requisiti previsti, gli organismi vengono iscritti in un elenco tenuto dalle singole ANC e notificati alla Commissione europea; gli organismi che non soddisfano più i requisiti vengono contattati dall’autorità nazionale competente e invitati ad adottare le opportune iniziative.

¹¹ A giugno del 2015 la compagine era costituita da 58 risorse.

¹² Dati aggiornati al 31 maggio 2016.

¹³ D.lgs. 206/2005.

¹⁴ La data prevista per il recepimento della direttiva negli ordinamenti nazionali era il 9 luglio 2015.

La Commissione europea elabora un elenco degli organismi che le sono notificati da parte delle ANC e lo aggiorna in caso di modifiche; l'elenco e i relativi aggiornamenti sono trasmessi agli Stati membri e alle ANC stesse. Queste ultime mettono a disposizione del pubblico sul proprio sito internet l'elenco consolidato degli organismi ADR elaborato dalla Commissione, fornendo anche il link al sito internet della stessa.

La creazione e la pubblicazione dell'elenco di tutti gli organismi ADR operanti in ambito europeo mirano a favorire la conoscenza dei sistemi stragiudiziali tra i consumatori, consentendo di diffondere le informazioni circa gli strumenti in concreto utilizzabili sia a livello nazionale sia transfrontaliero.

Alla Banca d'Italia è stato attribuito dal D.lgs. 130/2015 il ruolo di autorità nazionale competente con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'art. 128-bis TUB, e nello specifico all'Arbitro Bancario Finanziario.

In Italia il ruolo di ANC è stato attribuito, oltre che alla Banca d'Italia, a cinque autorità di settore per i rispettivi ambiti di riferimento: la Consob, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom), il Ministero della Giustizia e il Ministero dello Sviluppo economico (Mise).

Considerata la pluralità delle ANC, il Mise è stato designato quale punto di contatto unico con la Commissione europea per assicurare lo scambio di informazioni tra le ANC italiane e la Commissione stessa.

Per garantire uniformità nell'esercizio delle funzioni delle ANC, presso il Mise è stato istituito un Tavolo di coordinamento e di indirizzo, composto da rappresentanti delle autorità competenti¹⁵.

Alla luce degli orientamenti adottati dal Tavolo di coordinamento, la Banca d'Italia, in qualità di ANC, ha verificato che l'ABF rispetta i requisiti richiesti ed è un sistema ADR riconosciuto ai fini dell'elenco di cui all'art. 141-decies, comma 1, del Codice del consumo¹⁶.

Allo scopo di favorire il corretto ed efficace funzionamento degli organismi ADR, il D.lgs. 130/2015 prevede che il Mise, con il contributo delle altre autorità competenti, pubblici e trasmetta alla Commissione europea una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli ADR stessi (la prima relazione è prevista per il 2018 e successivamente ogni quattro anni); la relazione dovrà riportare le migliori prassi seguite dagli organismi, le eventuali carenze riscontrate e le raccomandazioni volte a migliorare l'efficienza dei sistemi ADR.

¹⁵ Al Mise sono state attribuite funzioni di convocazione e di raccordo delle autorità partecipanti al Tavolo di coordinamento e di indirizzo.

¹⁶ Per maggiori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: [La Banca d'Italia e il ruolo di Autorità Nazionale Competente sull'ABF](#).

IL TAVOLO DI COORDINAMENTO E DI INDIRIZZO PRESSO IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

Il Tavolo di coordinamento, riunitosi nel secondo semestre del 2015, ha definito i primi indirizzi per l'attuazione del D.lgs. 130/2015 riguardo ai requisiti di stabilità, efficienza, trasparenza, imparzialità e tendenziale non onerosità per il consumatore, ai quali gli organismi ADR sono tenuti ad adeguarsi; il documento è pubblicato sul [sito](#) del Ministero dello Sviluppo economico.

In particolare sono state concordate: (a) l'introduzione di requisiti di formazione adeguata e specifica per le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie; (b) la previsione di requisiti di moralità e di una adeguata disciplina dei conflitti di interessi; (c) la necessità di garantire un accesso facile e a basso costo alla procedura, ferma restando la possibilità di introdurre un contributo a carico del consumatore sostanzialmente disgiunto dai costi effettivi e tale da non scoraggiare l'accesso alla medesima.

In merito alla durata della procedura ADR nei sistemi di tipo decisorio (come l'ABF), si è ritenuto che il termine di 90 giorni per l'assunzione della decisione e la trasmissione della stessa alle parti decorra dal momento in cui il fascicolo del ricorso può considerarsi completo a seguito dello scambio tra le parti delle rispettive difese.

I partecipanti al Tavolo di coordinamento sono stati concordi nel ritenere necessaria un'immediata rispondenza degli organismi ADR ai requisiti ritenuti essenziali; il pieno adeguamento alla normativa dovrà invece essere realizzato entro il termine biennale di cui all'art. 141-nonies, comma 4, del Codice del consumo (previsto ai fini del processo di autovalutazione richiesto ai singoli ADR).

A seguito della notifica trasmessa dal Mise alla Commissione europea, gli ADR nazionali riconosciuti dalle diverse ANC hanno provveduto alla loro registrazione nella [piattaforma](#) prevista dal [regolamento UE/2013/524](#) (online dispute resolution, ODR), relativo alla risoluzione delle controversie tra professionisti e consumatori derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online.

La piattaforma ODR, gestita dalla Commissione europea e operativa da gennaio 2016, collega tutti gli organismi ADR nazionali riconosciuti dalle rispettive ANC. L'accesso pubblico alla piattaforma è garantito attraverso un sito web interattivo, di facile utilizzo, gratuito e disponibile in tutte le lingue ufficiali della UE¹⁷.

L'ABF e le finalità di vigilanza

Meccanismi efficaci di definizione delle liti come l'ABF favoriscono il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela e rafforzano

¹⁷ I consumatori che incontrano problemi nell'effettuare un acquisto online possono presentare ricorso, nella lingua scelta, attraverso la piattaforma: essa notifica all'operatore la presentazione di un ricorso nei suoi confronti; il consumatore e l'operatore si accordano quindi su quale organismo ADR interpellare per risolvere la controversia; tale organismo, sempre per il tramite della piattaforma ODR, riceve i dettagli della controversia.

la certezza dei rapporti giuridici; rappresentano dunque un importante presidio dei rischi legali e di reputazione, a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

Non sussiste un obbligo per gli intermediari di recepire nei rapporti con la clientela ogni indicazione o soluzione interpretativa espressa dall'Arbitro nelle proprie decisioni. Nondimeno le **disposizioni ABF**¹⁸ prevedono che l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami debba mantenersi costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dai Collegi e valutare i reclami pervenuti anche alla luce di tali orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai Collegi.

Gli esiti dei ricorsi ABF forniscono un importante contributo all'attività di supervisione del sistema bancario e finanziario. Le decisioni dell'Arbitro infatti “integrano il più ampio quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo”¹⁹.

Le iniziative per favorire la conoscenza dell'ABF

Il sito internet dell'ABF ha registrato anche nel 2015 un numero crescente di visite, confermandosi quale importante fonte di informazione per il cittadino sul funzionamento e sull'attività dell'Arbitro.

Nell'anno il sito ha ricevuto in media quasi 2.000 visite al giorno (registrando un incremento del 14 per cento rispetto al 2014). Le sezioni più consultate sono state quelle dedicate alle “decisioni dei Collegi” e al “ricorso” all'ABF.

L'archivio delle decisioni adottate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento è alimentato mensilmente; dall'avvio dell'ABF al 31 marzo 2016 ne sono state pubblicate 19.500. Le decisioni maggiormente consultate sono state quelle riferite alla cessione del quinto dello stipendio o della pensione, al mutuo (soprattutto per la parte dedicata agli obblighi del mutuatario), a bancomat e altre carte di debito (con specifico riferimento all'utilizzo fraudolento).

La *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2014, pubblicata il 30 giugno 2015, ha registrato circa 75.000 visite nel periodo luglio-dicembre 2015.

Il numero verde (800 19 69 69) gestito dalla Banca d'Italia fornisce, mediante un'opzione dedicata, informazioni di carattere generale sull'attività e sui compiti dell'ABF. Gli utenti possono acquisire notizie di base sul funzionamento dell'Arbitro e sulle modalità di presentazione dei ricorsi; possono inoltre porre quesiti lasciando messaggi registrati in segreteria telefonica ed essere ricontattati da personale della Banca d'Italia per informazioni specifiche.

¹⁸ Disposizioni ABF, sez. VI, par. 1.

¹⁹ Disposizioni ABF, sez. I, par. 1.

Nel 2015 le chiamate per avere informazioni sull'ABF sono aumentate del 10 per cento rispetto all'anno precedente e hanno rappresentato circa un quarto del totale; le richieste hanno riguardato in prevalenza gli aspetti procedurali della presentazione del ricorso (51 per cento) e le materie di competenza dell'Arbitro (34 per cento).

All'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario e ai suoi orientamenti è stato dato rilievo anche nell'ambito dei programmi delle iniziative formative per i magistrati ordinari in tirocinio; si è inoltre tenuta una giornata di studio riservata agli allievi del corso superiore di polizia tributaria presso la Scuola di polizia tributaria della Guardia di finanza di Milano.

Le funzioni dell'ABF sono state illustrate anche nel corso della ventottesima edizione del Salone internazionale del libro a Torino, al quale la Banca d'Italia ha partecipato nel maggio 2015.

In merito alle iniziative finalizzate ad assicurare una maggiore conoscenza del sistema ABF, lo scorso anno è proseguito il confronto con le associazioni dei consumatori sui temi legati alla tutela dei clienti di banche e intermediari finanziari, alla trasparenza e correttezza dei rapporti tra intermediari e clienti e al recepimento della direttiva ADR.

Nei primi mesi di quest'anno è stato pubblicato un pieghevole per fornire un quadro esaustivo degli strumenti di tutela a disposizione dei clienti di banche e società finanziarie in caso di contestazioni (reclamo all'intermediario, ricorso all'ABF, ricorso al giudice ordinario e presentazione di un esposto alla Banca d'Italia).

Hai un problema con una banca o con una società finanziaria?	PUOI PRESENTARE	PUOI CHIEDERE	PUOI INVIARE
<p>PUOI RIVOLGERTI AL LOPO OFFRIRTI RECLAMI CHE TI RISPONDERÀ IN 30 GIORNI</p>	<p>UN RICORSO</p>	<p>UNA DECISIONE</p>	<p>UN ESPOSTO</p>
<p>Non sei soddisfatto o non hai ricevuto risposta?</p> <p>SCOPRI QUI COSA PUOI FARE ANCORA</p>	<p>all'Arbitro Bancario Finanziario - ABF</p>	<p>al Giudice ordinario</p>	<p>alla Banca d'Italia</p>
<p>BANCA D'ITALIA BANCHE E SOCIETÀ FINANZIARIE</p>	<p>si pronuncia in breve tempo</p> <ul style="list-style-type: none"> • È un'ulteriore opportunità di tutela rispetto a quella offerta dal Giudice ordinario • Il procedimento si svolge solo in forma scritta e non serve un avvocato • Costa solo 50 euro, che vengono restituiti in caso di decisione favorevole • Basta compilare il modulo che trovi su arbitrobancariofinanziario.it • Se la banca o la società finanziaria non rispettano le pronome dell'ABF, l'inadempimento è reso pubblico 	<p>emette un provvedimento vincolante sul tuo caso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dopo una decisione dell'ABF puoi comunque ricorrere al Giudice ordinario • Il preliminare ricorso all'ABF – come anche il tentativo di mediazione – è la condizione per poter rivolgere al Giudice • Solo il Giudice interviene con una decisione definitiva nel merito della questione in corso tra banche o società finanziarie e i clienti • Accerta i fatti e individua le responsabilità 	<p>chiede alla banca o alla società finanziaria di approfondire con te la questione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puoi comunque inviare un esposto alla Banca d'Italia • Non è richiesta l'assistenza di un legale • Basta compilare il modulo che trovi su bancaitalia.it • La Banca d'Italia trasmette copia dell'esposto alla banca o alla società finanziaria sollecitandole a rispondere tempestivamente al cliente

2. IL CONFRONTO INTERNAZIONALE

Il capitolo descrive le esperienze di tutela della clientela bancaria e finanziaria nei principali sistemi europei di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Alternative Dispute Resolution, ADR), nonché le iniziative in corso per lo sviluppo della rete Fin-Net, network istituito a livello europeo per favorire la cooperazione tra i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Un confronto con altre realtà europee

Negli ultimi anni la diffusione dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie si è consolidata in tutti i paesi europei, grazie alle iniziative promosse dall'Unione europea¹.

Il panorama degli organismi europei ADR in materia bancaria e finanziaria risulta variegato: sistemi di tipo conciliativo si affiancano a organismi aventi natura decisoria, le cui pronunce possono avere o meno carattere vincolante per una o entrambe le parti; organismi pubblici convivono con sistemi di natura privata che, in alcuni paesi, sono soggetti a forme di controllo pubblico².

I paesi europei sono impegnati nell'attività di sviluppo dei sistemi ADR nazionali al fine di assicurarne la conformità ai requisiti di qualità previsti dalla direttiva UE/2013/11. Tale impegno risulta prioritario rispetto ad altre iniziative, avviate in alcuni paesi, per razionalizzare e semplificare il quadro normativo di riferimento dei diversi organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, pubblici e privati.

Segue una sintetica illustrazione dei principali sistemi ADR in materia bancaria e finanziaria, operanti in Gran Bretagna, Spagna, Germania, Francia, Danimarca e Paesi Bassi. Una rilevazione statistica sui ricorsi in entrata e sull'output dei diversi organismi è riportata nella tavola 2.1.

Regno Unito. – Il sistema di tutela stragiudiziale nel Regno Unito è molto articolato: vi operano circa 70 organismi di natura conciliativa o decisoria³. In materia bancaria,

¹ A partire dalla [raccomandazione della Commissione europea 257/1998](#) riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di consumo sino alla direttiva UE/2013/11 in materia di ADR per i consumatori e al regolamento UE/2013/524 (online dispute resolution, ODR) relativo alla risoluzione delle controversie dei consumatori derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online.

² In alcuni paesi la legge impone di ricorrere a tali soluzioni prima di adire il giudice ordinario.

³ La proliferazione di ADR, anche nello stesso comparto, ha indotto le autorità governative e di settore a valutare possibili interventi di razionalizzazione del sistema inglese, quali la creazione di un organismo centrale unico (ADR umbrella system) con funzioni di punto centralizzato di accesso per l'attivazione delle procedure stragiudiziali e di coordinamento delle stesse.

finanziaria, assicurativa e di servizi di investimento è attivo il [Financial Ombudsman Service \(FOS\)](#), organismo pubblico indipendente, autonomo rispetto all'Autorità di supervisione sulla tutela della clientela ([Financial Conduct Authority, FCA](#)), che nomina i membri del Board del FOS.

La giurisdizione del FOS⁴ è distinta, sulla base della natura degli intermediari e dell'oggetto della contestazione, in obbligatoria (compulsory jurisdiction) e facoltativa (voluntary jurisdiction)⁵, ossia basata sull'adesione volontaria degli intermediari.

La procedura, totalmente gratuita per la clientela⁶, richiede minime formalità per lo più legate agli atti conclusivi della trattazione della controversia e si articola in tre fasi, previo reclamo all'intermediario.

La prima è quella delle initial enquiries, richieste di assistenza e consulenza gestite (e di norma risolte) da una struttura dedicata mediante call center o email⁷.

La seconda, eventuale, è la fase conciliativa presso l'Adjudicator, che riesamina il fascicolo, dispone l'eventuale integrazione istruttoria facendo eventualmente ricorso anche all'audizione delle parti e rilascia un parere finale non vincolante (opinion), che può assumere la natura di accordo privato (agreement) solo se condiviso dalle parti stesse⁸.

L'ultima fase, sempre eventuale in quanto legata ai casi di mancata adesione delle parti al parere dell'Adjudicator, è quella decisoria dinanzi all'Ombudsman, attivabile da entrambe le parti, il cui esito è vincolante solo se la decisione è accettata dal ricorrente entro 30 giorni.

I pareri e le decisioni sono assunti secondo i principi di buona fede e correttezza dal singolo Adjudicator/Ombudsman⁹.

Resta impregiudicato il diritto delle parti di ricorrere all'Autorità giudiziaria, anche in caso di inadempimento agli accordi conseguenti all'accettazione del parere finale o della decisione.

⁴ Il FOS è competente per controversie il cui valore non ecceda 150.000 sterline.

⁵ Rientrano nella giurisdizione obbligatoria del FOS le controversie che coinvolgono i soggetti titolari di autorizzazione della FCA per l'esercizio dell'attività bancaria, finanziaria e assicurativa che riguarda le regulated activities quali il credito al consumo, i mutui fondiari e i servizi di pagamento (cfr. [FCA Handbook](#) disponibile sul sito internet dell'Autorità).

⁶ Oltre ai consumatori, possono ricorrere al FOS anche le microimprese e i trust.

⁷ Solo una contestazione su cinque non trova soluzione nella fase delle initial inquiries (cfr. [Annual review 2014-2015](#), disponibile sul sito internet del FOS).

⁸ L'elevato tasso di adesione degli intermediari ai pareri dell'Adjudicator comporta che solamente il 10 per cento circa del totale delle contestazioni presentate all'organismo giunge alla fase decisoria dinanzi all'Ombudsman.

⁹ Ne consegue che, anche se la normativa della FCA richiede di valutare secondo le leggi, i regolamenti e i codici di condotta dei settori, le pronunce del FOS possono di fatto discostarsi da questi (cfr. [FCA Handbook](#)).

Nel Regno Unito la direttiva ADR è stata recepita mediante tre provvedimenti legislativi¹⁰ sotto l'impulso del Department for Business Innovation and Skills del governo: l'autorità nazionale competente (National Competent Authority, NCA) designata per il settore bancario, finanziario e assicurativo è la Financial Conduct Authority la quale, nel luglio 2015, ha riconosciuto il FOS quale organismo ADR di qualità ai sensi della direttiva UE/2013/11¹¹.

Spagna. – A seguito della riforma organizzativa del Banco de España avvenuta nell'ottobre 2014, in Spagna la funzione di vigilanza sui comportamenti degli intermediari e di tutela della clientela è affidata al **Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones**, al cui interno opera la struttura deputata all'attività di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra intermediari e clienti (consumatori e non consumatori) in materia bancaria e finanziaria; tale struttura è pertanto costituita da dipendenti della Banca centrale spagnola.

Accanto al Departamento de Conducta operano altri organismi ADR ai quali è affidato il compito di tutela della clientela nel settore dei servizi di investimento e in materia di fondi pensione e assicurazioni.

Il modello spagnolo di ADR è totalmente gratuito. Non risultano limiti di competenza con riferimento al valore della controversia; l'Autorità non può, tuttavia, pronunciarsi su domande di risarcimento del danno. Il limite di competenza temporale è ancorato alla data dell'operazione oggetto di contestazione: non può essere proposto reclamo in relazione a fatti che risalgono a oltre i sei anni precedenti.

La procedura ha inizio con la preventiva contestazione all'intermediario, il quale è tenuto a rispondere entro due mesi: la contestazione è condizione per adire l'Autorità di vigilanza nella sua funzione di ADR¹², che si pronuncia entro 4 mesi¹³. La fase istruttoria prevede l'invio delle controdeduzioni da parte dell'intermediario entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo, mentre il ricorrente ha ulteriori 5 giorni per la trasmissione di eventuali repliche. La fase conclusiva consiste nella predisposizione di una relazione motivata (informe motivado), redatta secondo diritto¹⁴ con la possibilità

¹⁰ The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015; The Alternative Dispute Resolutions for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015; The Consumer Rights Act 2015.

¹¹ Considerata la rilevanza della fase conciliativa nel procedimento innanzi all'organismo, il termine di 90 giorni previsto dalla direttiva ADR per il completamento della procedura viene applicato unicamente alla fase presso l'Adjudicator e non a quella decisoria presso l'Ombudsman; il termine inizia pertanto a decorrere dalla data in cui l'Adjudicator ha ricevuto la documentazione istruttoria completa da entrambe le parti.

¹² Il Departamento de Conducta gestisce anche le richieste di consulenza telefonica (consultas telefonicas) che vengono risolte mediante call center (nel 2014 sono state pari a 51.682).

¹³ Il termine si applica ai soli reclami qualificati come reclamaciones. La normativa prevede infatti la distinzione tra due tipologie di reclamo in base al contenuto della richiesta (reclamaciones e quejas): la quasi totalità dei reclami viene inquadrata nella categoria delle reclamaciones ossia delle domande dirette a ottenere il rimborso di interessi o il riconoscimento di un diritto a fronte di un comportamento pregiudizievole dell'intermediario; le quejas sono invece mere denunce di comportamenti irregolari dell'intermediario.

¹⁴ La violazione di legge oggetto di valutazione deve riferirsi a norme in tema di trasparenza e di tutela della clientela.

di tenere conto anche delle buone prassi e degli usi finanziari: la pronuncia, pur non essendo vincolante per le parti, ha natura decisoria, ferma restando la facoltà del reclamante di agire in sede giudiziale per la tutela dei propri interessi.

In caso di esito sfavorevole all'intermediario, quest'ultimo deve comunicare entro un mese se intende adeguarsi o meno al contenuto della relazione motivata.

Il progetto di legge di recepimento della direttiva ADR – presentato durante la legislatura recentemente giunta al termine – prevede la creazione di un organismo ADR unico per il settore bancario, finanziario e assicurativo, formalmente separato dalle autorità di vigilanza dei settori interessati e posto sotto la supervisione delle autorità medesime.

Germania. – Il panorama degli ADR tedeschi è caratterizzato dalla presenza preponderante di organismi di natura privata, ad adesione volontaria, disciplinati da autonomi regolamenti¹⁵. I procedimenti non richiedono il preventivo reclamo agli intermediari e non prevedono costi di accesso per la clientela. La pronuncia, che si basa su un'istruttoria documentale, è vincolante per gli intermediari nel caso in cui il valore della controversia non sia superiore a 5.000 euro¹⁶.

Accanto agli organismi privati operano in via residuale due organismi pubblici (presso l'Autorità di vigilanza e presso la Banca centrale).

L'Autorità di vigilanza ([Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – BaFin](#)) ha istituito nel 2011 un organismo di mediazione per le controversie dei consumatori in materia di servizi di investimento¹⁷.

Presso la Banca centrale tedesca ([Deutsche Bundesbank](#)) è invece attivo un organismo ADR competente in materia di servizi di pagamento e vendita a distanza di servizi finanziari¹⁸. L'accesso a entrambi gli organismi è gratuito per la clientela (consumatori e non consumatori) e la procedura si conclude con l'adozione di un parere non vincolante (recommendation).

In Germania la direttiva ADR è stata recepita con legge del 19 febbraio 2016¹⁹: è previsto un graduale processo di entrata in vigore delle nuove norme, sino all'aprile 2019. L'Ufficio federale di giustizia (Bundesamt für Justiz) è stato designato quale autorità nazionale competente ai sensi della direttiva ADR.

Francia. – Il modello di ADR francese per il settore bancario e finanziario è peculiare rispetto agli altri sistemi europei: è incentrato sulla mediazione privata, in prevalenza assicurata dai singoli intermediari in autonomia (médiation en compte

¹⁵ Si fa riferimento, ad esempio, all'Ombudsman delle banche popolari (Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle) e all'Ombudsman delle banche private (Ombudsmann der Privaten Banken) per la materia bancaria; nell'ambito dei servizi di investimento sono operanti l'Ombudsman per i fondi di investimento (Ombudsstelle für Investmentfonds) e quello per i fondi chiusi (Ombudsstelle Geschlossene Fonds).

¹⁶ In tal caso l'intermediario non può adire l'Autorità giudiziaria.

¹⁷ [Schlichtungsstelle nach dem Kapitalanlagegesetzbuch – Arbitration Board according to the Investment Code.](#)

¹⁸ [Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank – Arbitration Board at the Deutsche Bundesbank.](#)

¹⁹ Pubblicata sulla Gazzetta ufficiale del 25 febbraio 2016.

proprie), ai quali si affiancano sistemi centralizzati pubblici e privati (*médiation en compte commun*). In tale ultimo ambito operano l'organismo di *Médiation presso la Fédération Bancaire Française (FBF)*²⁰ e il *Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)*, entrambi di natura privata.

Le procedure di composizione della controversia sono attivabili gratuitamente da parte della clientela (consumatori e non consumatori), previo reclamo all'intermediario, e si concludono con una proposta di mediazione, vincolante a seguito dell'accettazione delle parti.

Nel comparto dei servizi di investimento opera il *Médiateur* presso l'*Autorité des Marchés Financiers (AMF)*: il servizio di mediazione è gratuito e richiede il preventivo reclamo all'intermediario. L'organismo, di natura pubblica, svolge una funzione puramente conciliativa: non emana decisioni vincolanti ma propone una soluzione che le parti sono libere di non accettare.

I mediatori bancari sono soggetti al controllo del Comitato della mediazione bancaria (*Comité de la médiation bancaire*), presieduto dal Governatore della Banca di Francia, con funzioni di supervisione e controllo sugli organismi del settore.

La direttiva ADR è stata recepita in Francia nell'agosto 2015 con un'ordinanza del Presidente della Repubblica di modifica al Codice del consumo²¹; i provvedimenti di attuazione sono contenuti in un decreto a firma del Primo ministro, sentito il Consiglio di Stato, emanato il 30 ottobre 2015. Il ruolo di autorità nazionale competente è stato attribuito alla *Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation* istituita presso il Ministero dell'economia francese.

Danimarca. – Dal 1988 è operante il Consiglio danese per i ricorsi sui servizi bancari (*Danish Complaint Board of Banking Services*), organismo ADR di natura privatistica, istituito previa intesa tra le associazioni rappresentative delle banche, gli istituti di credito cooperativo e il Consiglio danese dei consumatori²².

L'accesso alla procedura ADR²³ è subordinato alla presentazione di un preventivo reclamo all'intermediario e al pagamento di un contributo alla procedura; la decisione del Consiglio non vincola il cliente che è libero di sottoporre la controversia all'Autorità giudiziaria, mentre è vincolante per l'intermediario che non abbia manifestato il suo dissenso alla decisione entro 30 giorni dalla sua trasmissione.

²⁰ L'organismo di *Médiation* presso la *Fédération Bancaire Française* non è attualmente membro della rete *Fin-Net*.

²¹ *Ordonnance 2015-1033 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation*, pubblicata sulla Gazzetta ufficiale del 21 agosto 2015.

²² Alle riunioni del Consiglio può assistere un rappresentante dell'Autorità garante del mercato e dei consumatori.

²³ La procedura è attivabile da parte di consumatori e imprese.

Il Consiglio è coadiuvato dalla Segreteria (Secretariat), incaricata di sottoporre la controversia alla decisione dell'organismo laddove le parti non abbiano raggiunto un accordo durante la fase di preparazione del fascicolo istruttorio.

Con specifico riferimento alle controversie in materia di mutui è competente il [Mortgage Credit Complaint Board](#), che opera con le medesime modalità del Consiglio danese per i ricorsi sui servizi bancari; in particolare la Segreteria generale (General Secretariat) ha il compito di assicurare lo scambio tra le parti dei documenti della procedura.

In Danimarca la direttiva ADR è stata recepita il 29 aprile 2015 con l'Act on Consumer Complaints, entrato in vigore il 1° ottobre 2015; la Danish Competition and Consumer Authority, che è parte del Ministry of Business and Growth, è stata designata quale autorità nazionale competente ai sensi della direttiva ADR.

Paesi Bassi. – Dal 2007 nei Paesi Bassi opera il [Klachteninstituut Financiële Dienstverlening \(KiFiD\)](#), organismo privato per i reclami in materia di servizi finanziari; istituito con legge, deriva dall'unificazione dei preesistenti sistemi ADR in materia bancaria, finanziaria e assicurativa.

L'adesione degli intermediari è obbligatoria; possono presentare ricorso solo i clienti consumatori²⁴, previo reclamo all'intermediario. Sono fissati limiti di competenza in base al valore della controversia: 250.000 euro, per le banche e le società di assicurazione e 100.000 euro, per gli altri intermediari.

La procedura di gestione delle controversie prevede tre fasi di trattazione, alle quali si accede dopo una valutazione preliminare della manifesta fondatezza o meno del ricorso effettuata da una struttura amministrativa del KiFiD sulla base della documentazione prodotta dalle parti e delle eventuali integrazioni istruttorie.

Se la controversia non appare manifestamente infondata, la struttura valuta se sia più opportuno: (a) trasmettere il ricorso all'Ombudsman per favorire il raggiungimento di un accordo di natura conciliativa, non vincolante; (b) sottoporre, in relazione alla complessità della materia, la controversia direttamente al Disputes Committee (Geschillencommissie)²⁵ che ha funzione agguaducativa e le cui decisioni hanno natura vincolante o meno in base alla scelta effettuata dal consumatore in fase di presentazione del ricorso.

Se la controversia appare manifestamente infondata, la struttura ne attiva la trattazione innanzi al Disputes Committee in composizione monocratica, il quale si esprime con una decisione non vincolante²⁶.

²⁴ Salve limitate possibilità di accesso da parte delle piccole e medie imprese, previste dal regolamento del KiFiD (Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële Dienstverlening), disponibile sul relativo [sito internet](#).

²⁵ Il Disputes Committee opera in composizione monocratica o collegiale in base alla rilevanza della controversia e alla necessità di speciali competenze professionali.

²⁶ In tal caso è esperibile solo l'azione presso le Corti civili.

Avverso le decisioni vincolanti del Disputes Committee è possibile formulare in determinati casi una richiesta di riesame, presso una Commissione di appello (Board of Appeal – Commissie van Beroep)²⁷. Resta ferma la possibilità di adire, per specifici motivi di ricorso, il Giudice ordinario contro le decisioni vincolanti assunte dal Disputes Committee o dal Board of Appeal.

I Paesi Bassi hanno recepito la direttiva ADR con legge del 16 aprile 2015²⁸, entrata in vigore il successivo 9 luglio. Il ruolo di autorità nazionale competente nei confronti del KiFiD per i ricorsi in materia di servizi finanziari è stato affidato al Ministero delle Finanze.

Tavola 2.1

Alcuni dati statistici sui principali ADR europei			
PAESE - ADR (dati 2014)	Richieste di attivazione procedura ADR	Decisioni/ Conciliazioni	Percentuale di decisioni/conciliazioni a favore del ricorrente (3)
Regno Unito – FOS (1)	1.786.973 (incluse le initial enquiries)	405.202 (Adjudicator) 43.185 (Ombudsman)	55
Spagna – Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones	84.673 (incluse le consultas telefonicas)	15.370 (riferite a reclamaciones)	64
Germania – Arbitration Board presso la BaFin	75	72	1
Germania – Arbitration Board presso la Bundesbank	4.181	168 (2)	0,6
Francia – Médiation presso la Fédération Bancaire Française (FBF)	2.984	1.833	34
Francia – Médiateur presso l'Association française des Sociétés Financières (ASF)	1.755	957	50
Francia – Médiateur presso l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)	1.001	276	44
Danimarca – Danish Complaint Board of Banking Services	433	281	11
Danimarca – Mortgage Credit Complaint Board	68	53	8
Paesi Bassi – KiFiD	7.095	3.511 Ombudsman 761 Disputes Committee 54 Board of appeal	24

(1) I dati sono riferiti al periodo aprile 2014-marzo 2015 (ultimo disponibile). – (2) Per il 2014 sono disponibili unicamente i dati per 168 ricorsi. La restante parte di controversie è stata interessata da una semplificazione procedurale che ha determinato l'impossibilità di elaborazioni quantitative. – (3) Il tasso di conformità degli intermediari alle decisioni/conciliazioni è elevato.

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

Al fine di favorire lo sviluppo e la cooperazione dei sistemi ADR operanti in ambito europeo, la Commissione nel 2001 ha promosso la creazione della rete

²⁷ L'accesso alla Commissione di appello è limitato alle controversie di valore pari o superiore a 25.000 euro.

²⁸ Pubblicata nella Gazzetta ufficiale del 30 aprile 2015.

Fin-Net tra gli organismi attivi nei settori bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri.

Attualmente aderiscono a Fin-Net 58 sistemi ADR operanti negli Stati membri della UE, nonché in Islanda, Liechtenstein e Norvegia²⁹; l'ABF vi partecipa dal 2011.

La rete consente ai consumatori che abbiano motivi di reclamo nei confronti di un intermediario di un altro Stato membro di avvalersi del sistema ADR operante nel proprio Stato il quale, per il tramite della rete, assicura il collegamento con il sistema equivalente del paese in cui opera l'intermediario. L'ABF può dunque essere adito anche per controversie promosse da clienti residenti o domiciliati in altro Stato membro.

La rete organizza con il supporto della Commissione europea³⁰ incontri periodici finalizzati al confronto su tematiche di interesse comune e alla condivisione e diffusione delle migliori prassi internazionali. Lo scorso anno le riunioni si sono tenute a Bruxelles, rispettivamente in giugno e in dicembre.

Il confronto si è incentrato in particolare: (a) sul recepimento della direttiva ADR nei diversi Stati membri; (b) sull'operatività della **piattaforma ODR** gestita dalla Commissione europea; (c) sulla revisione del Memorandum di intesa³¹ tra gli organismi ADR, necessaria per assicurare il pieno allineamento ai recenti interventi normativi.

Nella riunione del 22 aprile 2016 è stata condivisa la versione definitiva del **Memorandum** che distingue tra: (a) membri della rete (organismi ADR riconosciuti ai sensi della direttiva UE/2013/11, compreso l'ABF); (b) membri temporanei (sistemi ADR in attesa di riconoscimento da parte della relativa autorità nazionale competente)³²; (c) membri affiliati (organismi ADR operanti in paesi dove non è applicabile la medesima direttiva).

La **Relazione annuale** sull'operatività di Fin-Net evidenzia il diverso livello di conformità degli attuali membri della rete alla direttiva ADR e la necessità di riconoscere un periodo transitorio ai membri che non dovessero essere ancora riconosciuti dalla propria autorità nazionale competente.

Quanto alle prospettive di sviluppo della rete Fin-Net, si segnala l'attenzione riservata in ambito europeo alle potenzialità del network, anche quale strumento per accrescere la fiducia dei consumatori nell'acquisto di prodotti finanziari in altri Stati membri.

²⁹ Maggiori informazioni su **Fin-Net** sono reperibili sul sito internet.

³⁰ La Commissione pubblica anche una relazione annuale sull'attività della rete.

³¹ Il Memorandum di intesa, operante dal 2001, definisce principi e modalità della cooperazione tra gli organismi ADR aderenti al network.

³² È stato riconosciuto un periodo transitorio di due anni, decorrente dall'entrata in vigore del nuovo Memorandum (16 maggio 2016), per l'adeguamento da parte dei membri temporanei.

In particolare il Libro Verde della Commissione europea³³, per il quale lo scorso 18 marzo si è conclusa la consultazione pubblica, ha evidenziato che la rappresentatività degli Stati europei nella rete è ancora parziale e che, pur registrandosi una crescita nel numero delle contestazioni gestite mediante Fin-Net (oltre 3.500 nel 2014; 2.931 nel 2013), i consumatori non hanno ancora una piena conoscenza del network e delle opportunità offerte per la tutela dei propri diritti.

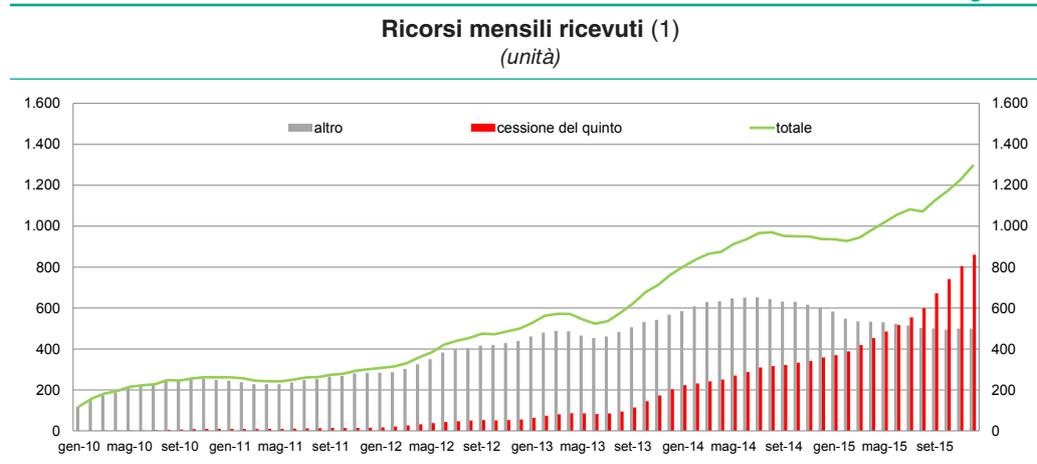
³³ Commissione europea, *Libro Verde sui servizi finanziari al dettaglio. Prodotti migliori, maggiore scelta e più opportunità per consumatori e imprese*, COM(2015) 630 final, 2015.

3. I DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO

UN QUADRO DI INSIEME

La crescita dei ricorsi ricevuti dall'Arbitro Bancario Finanziario è proseguita anche nel 2015. Lo scorso anno i ricorsi sono infatti aumentati del 21 per cento; la media mensile è salita da 936 a 1.131 (fig. 3.1).

Figura 3.1



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

L'incremento dei ricorsi è dovuto all'aumento di quelli relativi ai finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (102 per cento; 33 per cento nel 2014); escludendo questa fattispecie, si osserva una flessione dell'ammontare dei ricorsi ricevuti (-19 per cento).

I ricorsi sono stati presentati in maniera prevalente da ricorrenti consumatori (93 per cento).

Nel 2015 si sono tenute 195 riunioni dei Collegi che hanno deciso in media 54 ricorsi per riunione (48 nel 2014), arrivando a un totale di 10.450 ricorsi decisi; nel 68 per cento dei casi l'esito è stato sostanzialmente favorevole al ricorrente. Le decisioni dell'ABF sono state nella quasi totalità dei casi (oltre il 99 per cento) rispettate dagli intermediari.

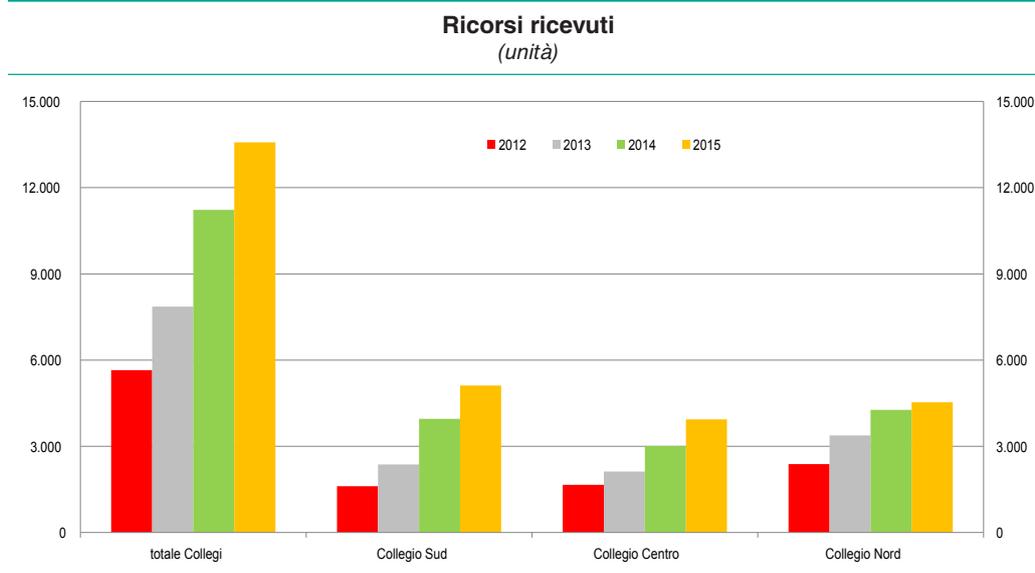
Si riportano di seguito i dati sulla domanda di giustizia diretta all'ABF (numero e caratteristiche dei ricorsi) e sull'offerta (esiti e attività dei Collegi). Le tavole dell'Appendice statistica illustrano caratteristiche e distribuzione per aree geografiche dei ricorsi. Come previsto dalle disposizioni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

LA DOMANDA

Gli andamenti aggregati dei ricorsi

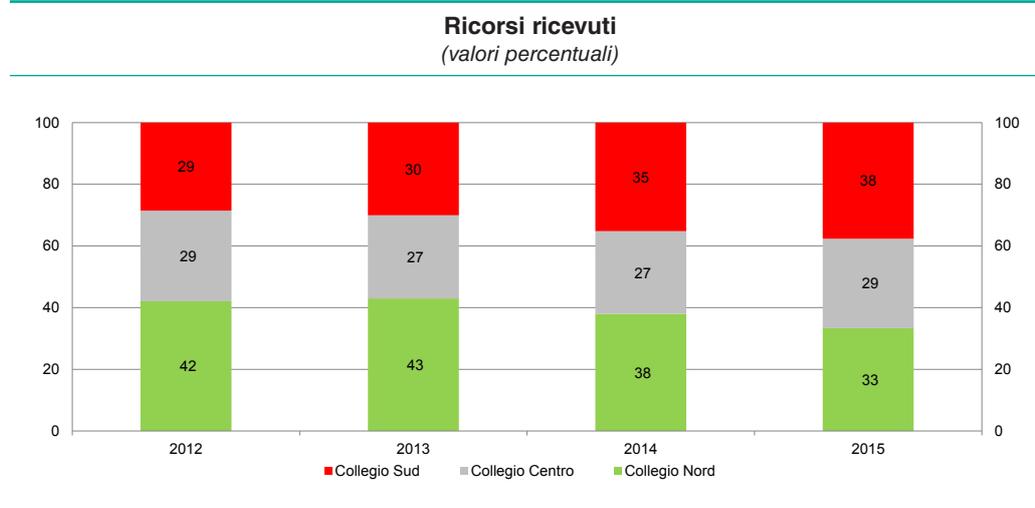
Nel 2015 sono pervenuti complessivamente all'ABF 13.575 ricorsi. Il numero è aumentato in tutte le regioni italiane ad eccezione del Trentino-Alto Adige e della Valle d'Aosta. Sono cresciuti in misura significativa i ricorsi al Collegio Centro (31 per cento) e Sud (29 per cento). È stata più contenuta la crescita verso il Collegio Nord (6 per cento; fig. 3.2).

Figura 3.2



Il 38 per cento dei ricorsi è stato raccolto dal Collegio Sud (35 per cento del 2014), il 33 dal Collegio Nord e il 29 dal Collegio Centro (rispettivamente 38 e 27 per cento nel 2014; fig. 3.3).

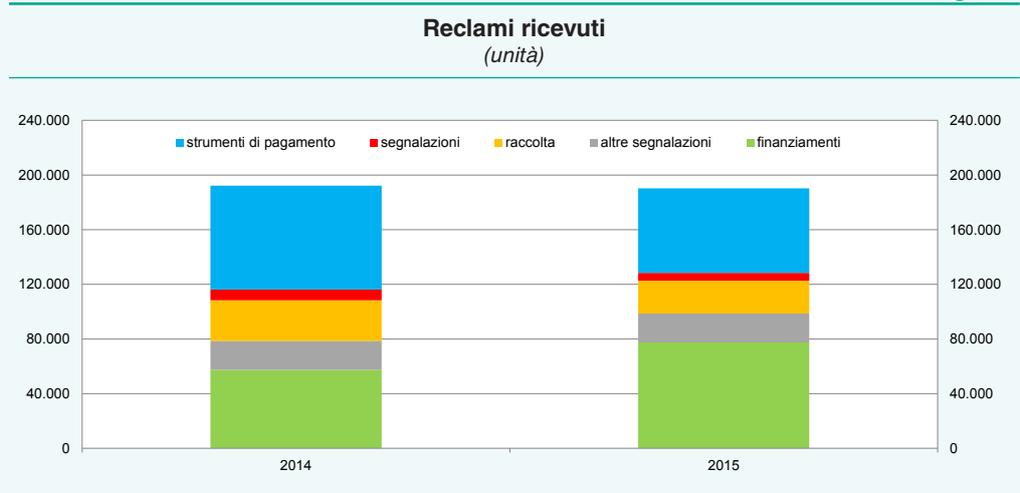
Figura 3.3



I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI

L'analisi dell'andamento quantitativo dei reclami nelle principali materie e dei relativi esiti fornisce numerose informazioni per l'attività dei Collegi ABF. Sulla base dei dati delle segnalazioni di vigilanza il numero di reclami è rimasto pressoché stabile nel 2015; al calo dei reclami relativi alla raccolta, alle segnalazioni e agli strumenti di pagamento si è contrapposta la crescita di quelli inerenti ai finanziamenti (figura A).

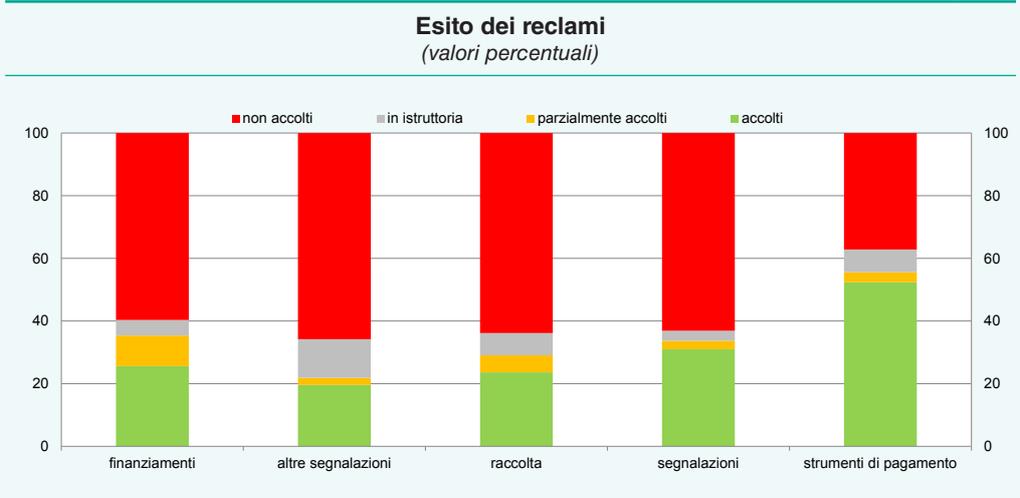
Figura A



Fonte: segnalazioni di vigilanza.

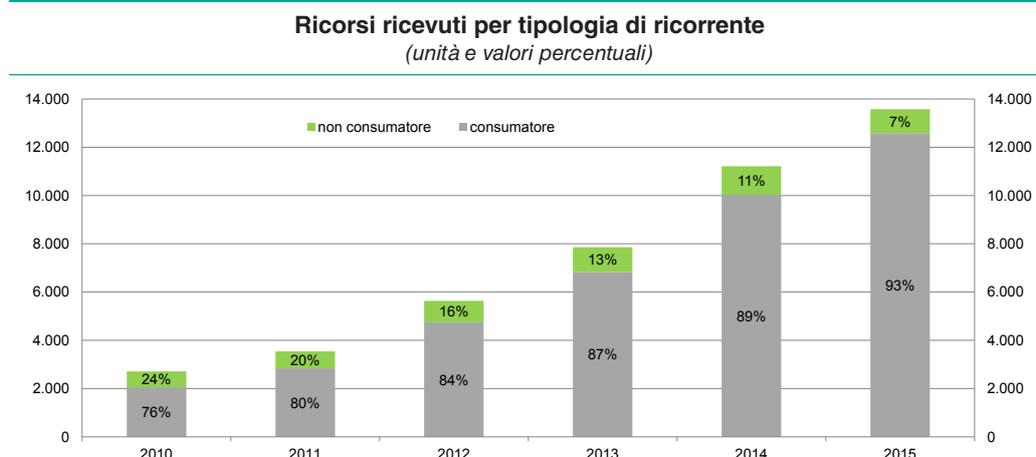
Nel 2015 circa il 34 per cento dei reclami ha avuto un esito favorevole al ricorrente; il 6 per cento un esito parzialmente favorevole (rispettivamente 37 e 3 per cento nel 2014; figura B). La percentuale di esiti positivi in materia di strumenti di pagamento è significativamente superiore alla media (52 per cento).

Figura B



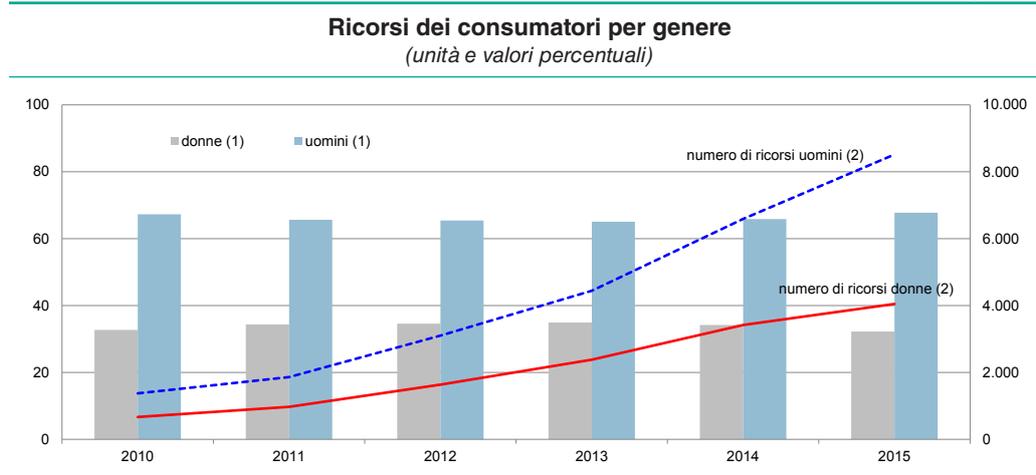
Fonte: segnalazioni di vigilanza.

Figura 3.5



Tra le regioni la distribuzione dei ricorsi per genere rimane eterogenea. Nel 2015 in Lombardia, Toscana, Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta almeno il 40 per cento dei ricorsi è stato presentato da donne; in Puglia, Basilicata e Campania tale percentuale è scesa al di sotto del 24.

Figura 3.6



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

I ricorsi inerenti alla cessione del quinto sono stati circa la metà di quelli presentati dalle donne e oltre la metà di quelli degli uomini (rispettivamente 50 e 63 per cento; fig. 3.7). I ricorsi relativi al bancomat sono al secondo posto per numerosità per entrambi i generi (rispettivamente 18 e 7 per cento), mentre al terzo posto si collocano quelli riguardanti il mutuo per le donne e il conto corrente per gli uomini.

Il bancomat è l'unica materia oggetto di ricorso per la quale l'incidenza dei ricorrenti donne è stata maggiore rispetto agli uomini; tra le altre materie i ricorsi relativi a carte di credito, conto corrente e depositi a risparmio sono stati caratterizzati da una incidenza della componente femminile sopra la media (rispettivamente 36, 37 e 45 per cento). I ricorsi inerenti alla cessione del quinto sono stati invece presentati da uomini per il 73 per cento.

Figura 3.7

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

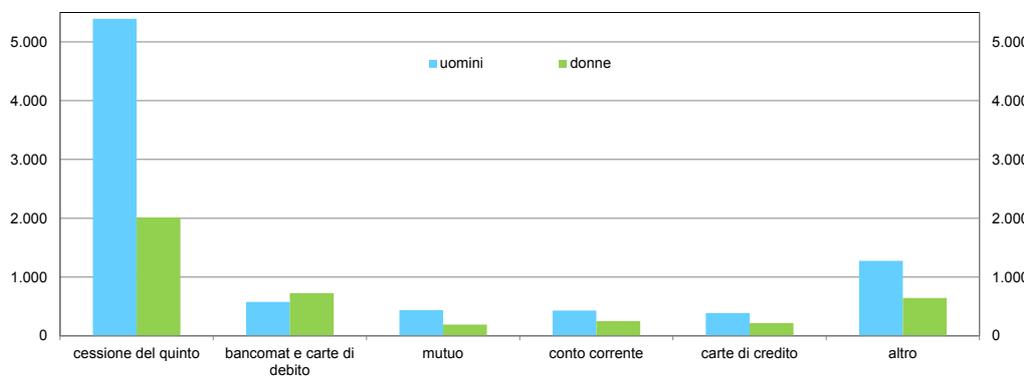
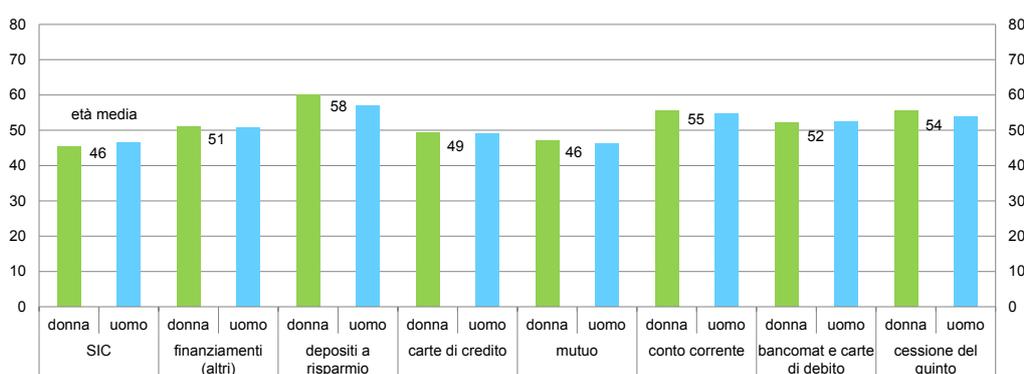


Figura 3.8

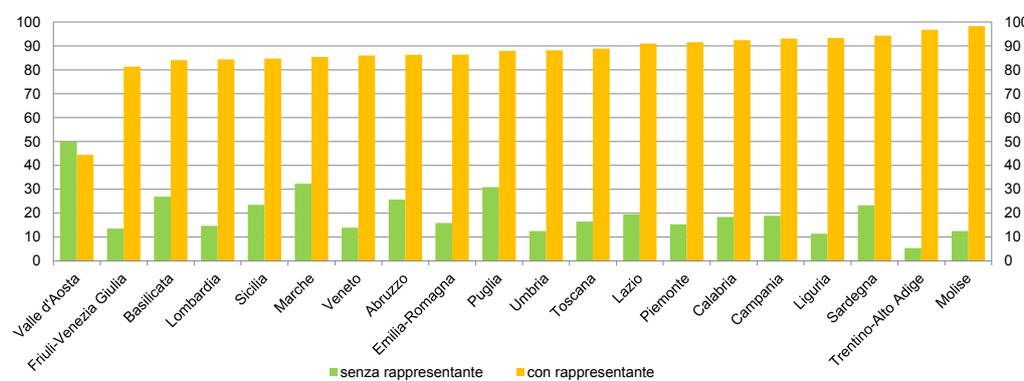
Età dei ricorrenti per oggetto della controversia (1)
(età; valori medi)



(1) Elaborazioni per i principali oggetti della controversia.

Figura 3.9

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



I ricorrenti consumatori hanno nel complesso un'età media di 52 anni (51 nel 2014; fig. 3.8). Per quanto attiene ai ricorsi relativi ai depositi a risparmio, l'età media

risulta più elevata (60 anni per le donne e 57 per gli uomini). I ricorsi relativi al mutuo invece sono in media avanzati da ricorrenti più giovani (47 anni per le donne e 46 per gli uomini).

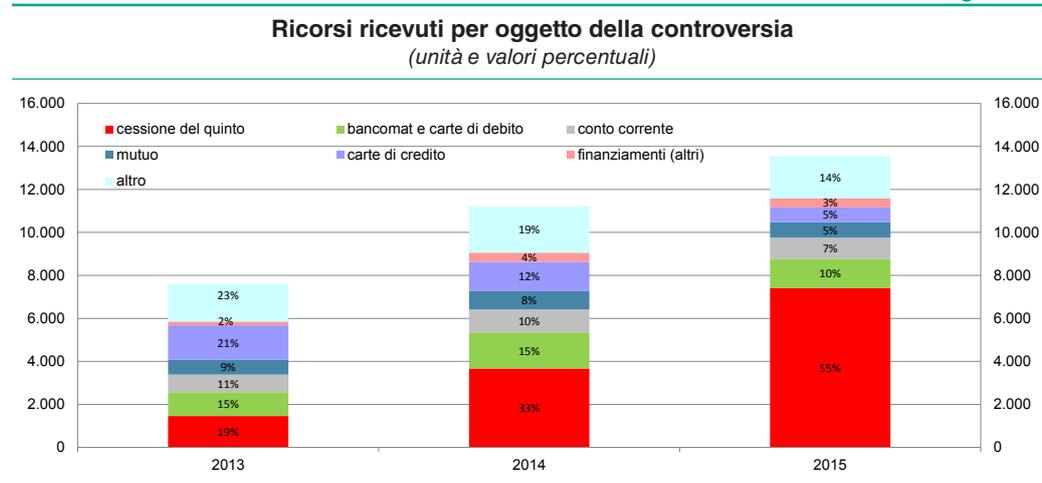
Per la presentazione dei ricorsi i consumatori hanno utilizzato la posta elettronica certificata (PEC) nel 54 per cento dei casi (47 nel 2014). Per i ricorsi presentati mediante un rappresentante la percentuale sale all'86 per cento mentre per quelli presentati direttamente dal consumatore scende al 20. In riferimento a questi ultimi sussistono notevoli differenze tra le regioni italiane (fig. 3.9).

L'oggetto della controversia

Anche nel 2015 i ricorsi hanno riguardato fattispecie diverse e articolate; con variazioni sia dei volumi, sia delle materie. Il fenomeno principale è rappresentato dalla crescita delle controversie sulla cessione del quinto che, raddoppiate nel 2015, costituiscono più della metà dei ricorsi.

Escludendo quelli relativi alla cessione del quinto, i ricorsi sono diminuiti in tutte le principali materie, ad eccezione di quelli attinenti ad "altri finanziamenti", ai sistemi privati di informazione creditizia (SIC) e agli assegni. La flessione è stata particolarmente marcata per i ricorsi relativi alle carte di credito, ai bancomat e ai mutui (rispettivamente -50, -19 e -14 per cento nel confronto con il 2014; fig. 3.10 e tav. 3.1).

Figura 3.10



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

Tra le tematiche oggetto di ricorso per i non consumatori assumono particolare rilevanza quelle relative al conto corrente, al mutuo, all'assegno e alle carte di credito, così come la Centrale dei rischi (fig. 3.12).

Tavola 3.1

**Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia:
confronto con l'anno precedente**

Materia	2015		2014		Variazione 2015/2014
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	
Cessione del quinto	7.410	55	3.671	33	102
Bancomat	1.358	10	1.678	15	-19
Conto corrente	987	7	1.073	10	-8
Mutuo	728	5	844	8	-14
Carte di credito	679	5	1.361	12	-50
Finanziamenti (altri)	433	3	427	4	1
Depositi a risparmio	405	3	428	4	-5
SIC	361	3	335	3	8
Assegno	204	2	192	2	6
Credito ai consumatori	172	1	267	2	-36

Figura 3.11

Ricorsi dei consumatori per oggetto della controversia
(unità e valori percentuali)

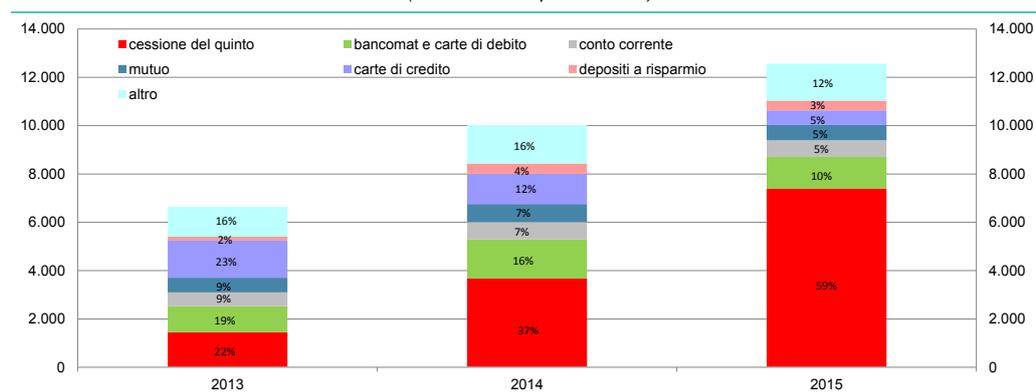
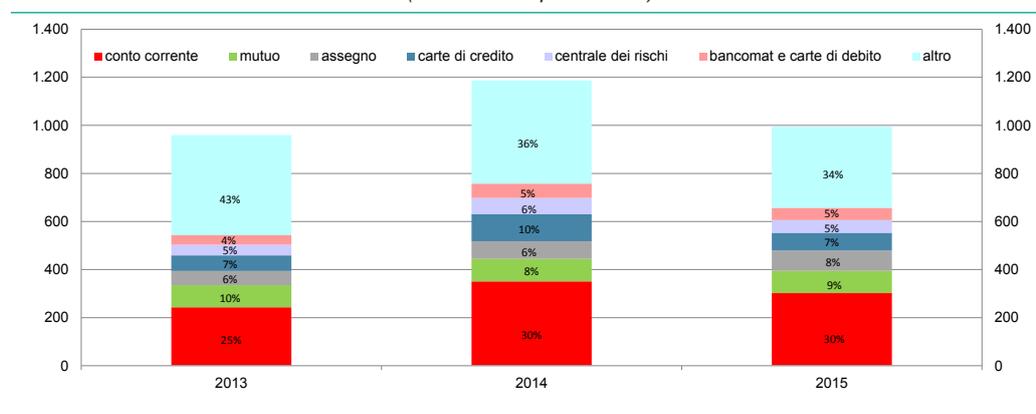


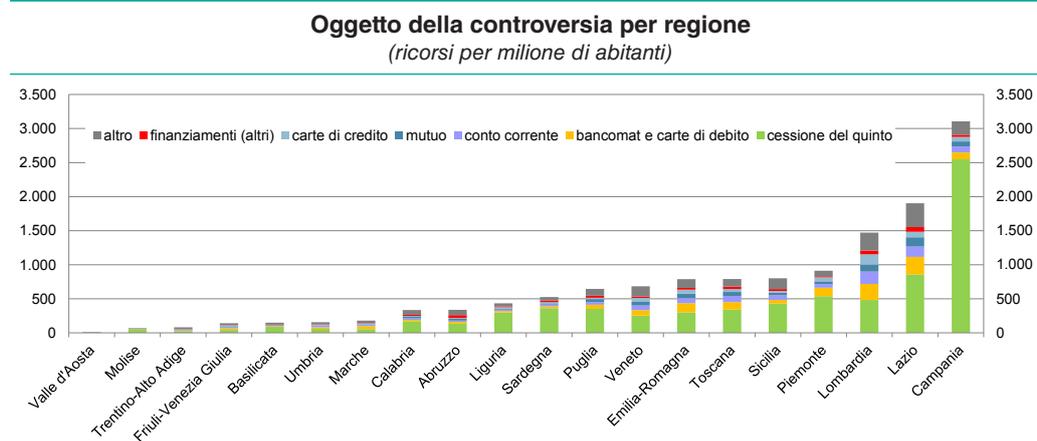
Figura 3.12

Ricorsi dei non consumatori per oggetto della controversia
(unità e valori percentuali)



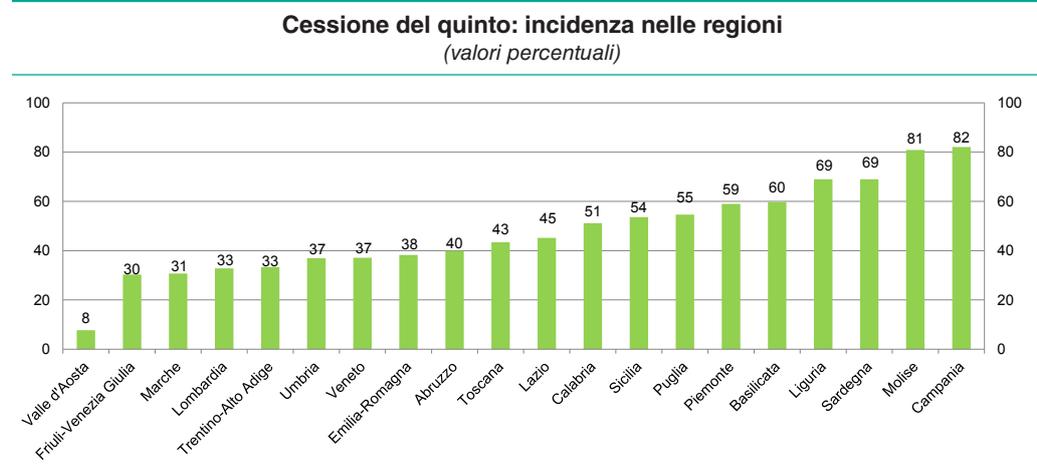
Lo scorso anno in Campania sono stati presentati più di 2.500 ricorsi riguardanti la cessione del quinto (nel Lazio oltre 850 e in Piemonte circa 540; figg. 3.13 e 3.14). Il numero maggiore di ricorsi inerenti al bancomat è stato presentato nel Lazio, seguito da Lombardia ed Emilia-Romagna. La Lombardia ha ricevuto il numero maggiore di ricorsi relativi sia al conto corrente sia alle carte di credito.

Figura 3.13



I ricorsi riguardanti la cessione del quinto dello stipendio in Campania e Molise rappresentano oltre l'80 per cento del totale dei ricorsi; nelle Marche e in Friuli-Venezia Giulia contano per meno di un terzo dei ricorsi totali (fig. 3.14).

Figura 3.14



L'incidenza dei ricorsi relativi agli strumenti di pagamento elettronici è stata maggiore per le regioni del Centro e del Nord Italia, rappresentando oltre un quarto dei ricorsi nelle Marche, in Lombardia e in Friuli-Venezia Giulia e non oltre il 5 per cento in Campania e in Molise (fig. 3.15).

Nel 2015 i ricorsi presentati mediante un avvocato o un'altra tipologia di professionisti sono stati il 60 per cento (41 per cento nel 2014). I ricorrenti si sono avvalsi in misura ancora maggiore rispetto al 2014 dell'assistenza di un professionista per le vertenze aventi principalmente per oggetto la cessione del quinto sebbene siano

moderatamente aumentate anche quelle relative all'assegno, ai SIC, ai finanziamenti e al conto corrente (fig. 3.16).

Figura 3.15

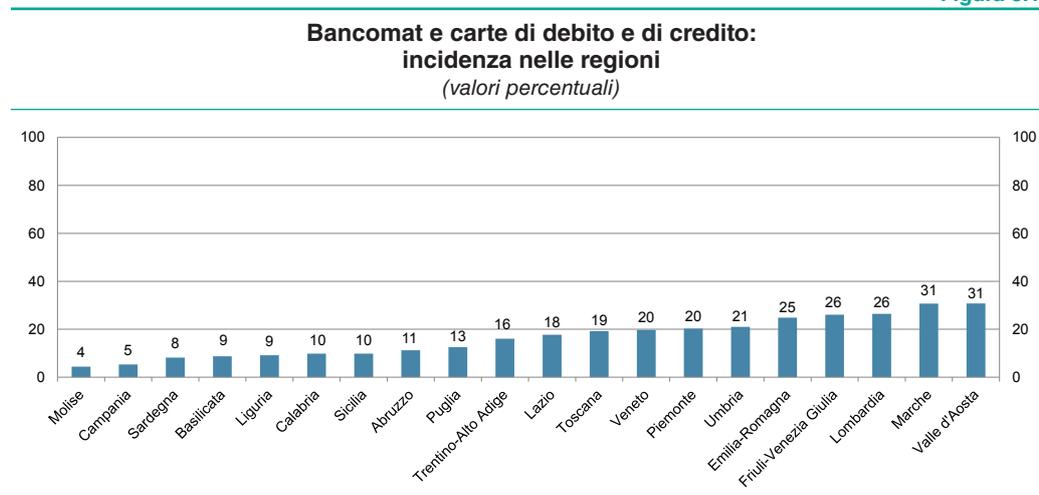
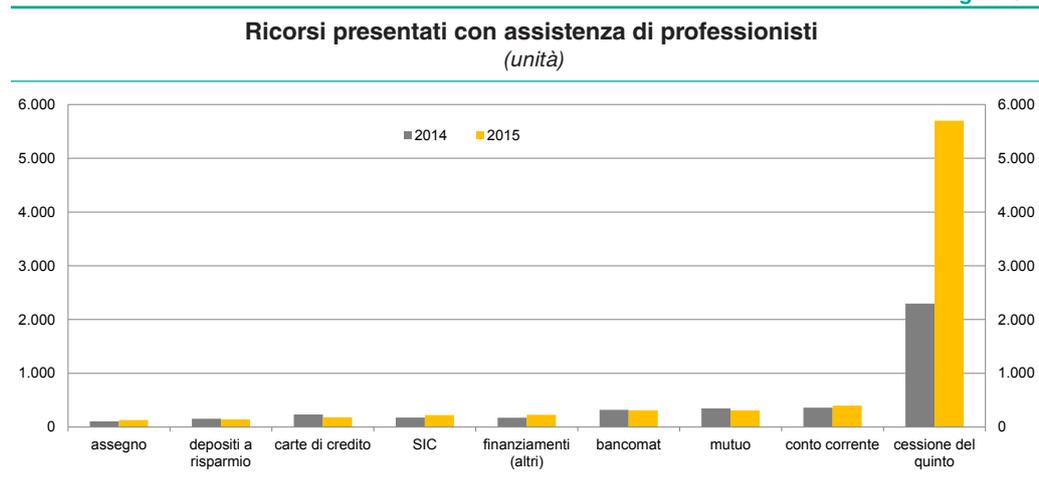


Figura 3.16



Anche per il 2015 i ricorrenti domiciliati nelle regioni di competenza del Collegio Sud, in particolare in Campania, mostrano la più alta propensione ad avvalersi dell'assistenza di professionisti.

L'ammontare e la dinamica dei ricorsi dipendono da molti fattori, tra cui ovviamente la diffusione e le caratteristiche degli strumenti di pagamento oppure le diverse forme di risparmio o di finanziamento. Indicazioni sulla diffusione dei prodotti bancari e finanziari sono desumibili dai dati delle segnalazioni di vigilanza e dell'Indagine sui bilanci delle famiglie italiane (IBF)².

Sulla base di quest'ultima, nel 2014 circa il 93 per cento delle famiglie era titolare di un conto corrente bancario o postale (tav. 3.2). Tra gli strumenti di pagamento il

² Banca d'Italia, *I bilanci delle famiglie italiane nell'anno 2014*, in *Supplementi al Bollettino Statistico*, 64, 2015.

75 per cento dei nuclei familiari possedeva almeno una carta di debito mentre tale percentuale scendeva al 29 per le carte di credito. La quota delle famiglie indebitate per l'acquisto di immobili era pari all'11 per cento, mentre la percentuale di quelle indebitate per l'acquisto di beni di consumo si attestava al 9 per cento.

Tavola 3.2

Diffusione degli strumenti bancari e finanziari tra le famiglie italiane					
Area geografica	Famiglie indebitate per acquisto beni di consumo	Famiglie indebitate per acquisto immobili	Carte di credito	Bancomat	Conto corrente bancario o postale
Nord	8,1	13,0	37,0	82,0	96,8
Centro	10,1	12,1	32,6	81,3	96,5
Sud e Isole	8,8	7,0	16,1	60,8	85,7
Totale	8,7	10,9	29,3	75,0	93,2

Rapportando il numero di ricorsi relativi alla tipologia di prodotto a una stima del numero di rapporti in essere in quella specifica materia emerge come, tra i principali oggetti della controversia, i finanziamenti – in particolare quelli relativi al credito al consumo – siano caratterizzati dal maggior livello di litigiosità. Tra gli strumenti di pagamento i ricorsi attinenti alle carte di credito presentano invece una maggiore problematicità rispetto ai bancomat; un livello di criticità più contenuto nei confronti delle materie precedenti afferisce ai conti correnti.

Le tipologie di intermediari

Nel 2015 i ricorsi sono cresciuti principalmente verso gli intermediari ex art. 107 TUB, le banche estere e le banche in forma di società per azioni (rispettivamente 72, 67 e 24 per cento). Una forte flessione ha invece interessato i ricorsi verso Poste Italiane spa (-48 cento); in diminuzione anche quelli verso le banche di credito cooperativo (-13 per cento).

I ricorsi nei confronti delle banche aventi forma giuridica di società per azioni continuano a costituire la quota prevalente dei ricorsi presentati all'ABF (33 per cento; 32 nel 2014); la percentuale di ricorsi nei confronti di società finanziarie ex art. 107 TUB è salita al 32 per cento. È ulteriormente diminuita la quota di ricorsi presentati nei confronti di Poste Italiane spa (dal 22 al 9 per cento). I ricorsi ricevuti da banche estere sono invece aumentati di circa quattro punti percentuali portandosi al 14 per cento (figg. 3.17 e 3.18).

L'incidenza delle materie oggetto di ricorso varia in ragione della tipologia di intermediario resistente. I ricorsi relativi alla cessione del quinto dello stipendio rappresentano il principale oggetto di ricorso per le finanziarie ex artt. 106 e 107 TUB³

³ Per le società finanziarie si fa riferimento a quelle iscritte negli elenchi generale e speciale previsti, rispettivamente, dagli artt. 106 e 107 TUB, nella formulazione preesistente alla riforma del settore dell'intermediazione finanziaria entrata in vigore l'11 luglio 2015, che ha previsto la creazione di un nuovo albo unico (cfr. il riquadro: *L'avvio dell'albo unico degli intermediari finanziari* del capitolo 3 nella *Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia* sul 2015).

e le banche estere (rispettivamente 94, 89 e 77 per cento sul totale dei ricorsi per tipologia di intermediario); costituiscono l'oggetto principale anche per le banche spa e per le popolari. I conti correnti sono la materia che più frequentemente riguarda i ricorsi verso le banche di credito cooperativo, mentre le carte di credito sono oggetto di oltre l'80 per cento dei ricorsi verso gli istituti di pagamento (tav. 3.3). Il numero maggiore di ricorsi relativi alla cessione del quinto è stato presentato verso intermediari finanziari ex art. 107 TUB. La metà dei ricorsi riguardanti il bancomat e oltre tre quinti di quelli relativi al conto corrente erano rivolti alle banche spa.

Figura 3.17

Dinamica dei ricorsi per tipologia di intermediario
(unità)

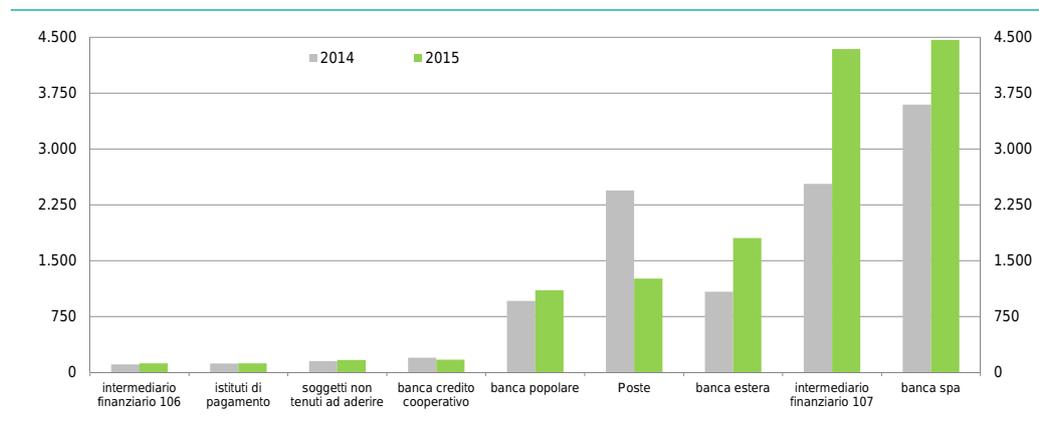
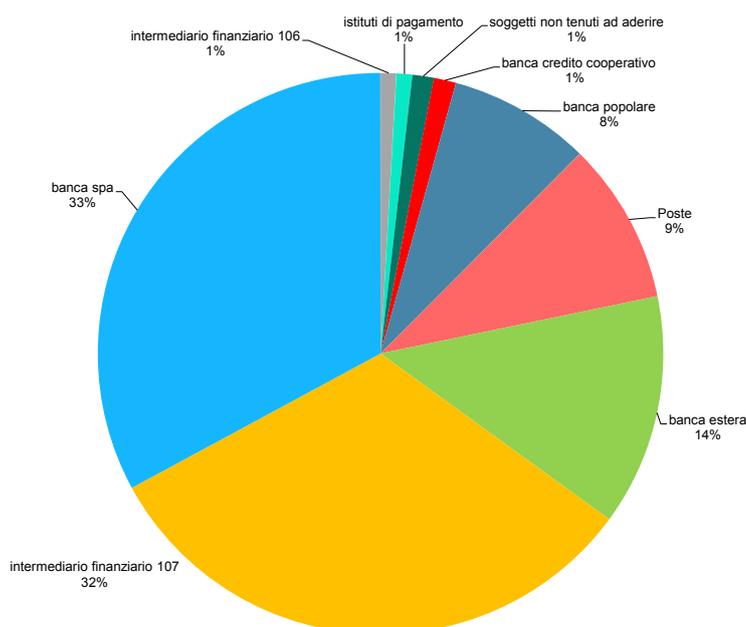


Figura 3.18

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario



Incidenza dell'oggetto della controversia per tipologia di intermediario
(valori percentuali)

Oggetto della controversia	Totale sistema	Banca spa	Banca estera	Banca popolare	Banca di credito cooperativo	Intermediario finanziario 107	Intermediario finanziario 106	Istituto di pagamento
Cessione del quinto	55	31	77	49	–	89	94	–
Bancomat e carte di debito	10	15	3	8	16	–	–	11
Conto corrente	7	14	2	15	23	–	1	5
Mutuo	5	10	5	9	20	–	2	–
Carte di credito	5	5	6	4	2	1	–	82
Finanziamenti (altri)	3	5	1	1	1	3	2	–
Depositi a risparmio	3	1	–	–	2	–	–	–
SIC	3	4	1	3	4	2	–	–
Assegno	2	3	–	2	8	–	–	–
Credito ai consumatori	1	2	–	–	1	2	–	–
Altro	6	10	4	8	23	1	–	2
Totale complessivo	100	100	100	100	100	100	100	100

L'OFFERTA

L'esito dei ricorsi

I Collegi hanno deciso in media 54 ricorsi per riunione, a fronte dei 48 del 2014⁴. Il 68 per cento delle controversie giunte a decisione ha avuto un esito sostanzialmente favorevole per il cliente (67 per cento nel 2014): nel 41 per cento dei casi le procedure si sono concluse con l'accoglimento parziale o totale delle richieste; nel restante 27 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti⁵. Il 32 per cento dei ricorsi è stato invece respinto dai Collegi, che hanno ritenuto infondate o non adeguatamente provate le ragioni del cliente, oppure non rispettate le regole procedurali (fig. 3.19).

Permangono differenze significative sull'esito dei ricorsi in base all'oggetto della controversia: la percentuale di accoglimento o cessazione della materia del contendere è più bassa nel caso di ricorsi attinenti al mutuo e al deposito titoli, mentre è molto elevata per quelli riguardanti carte di credito, cessione del quinto dello stipendio e bancomat (fig. 3.20).

⁴ Tav. 5 in Appendice.

⁵ Tav. 6 in Appendice.

Figura 3.19

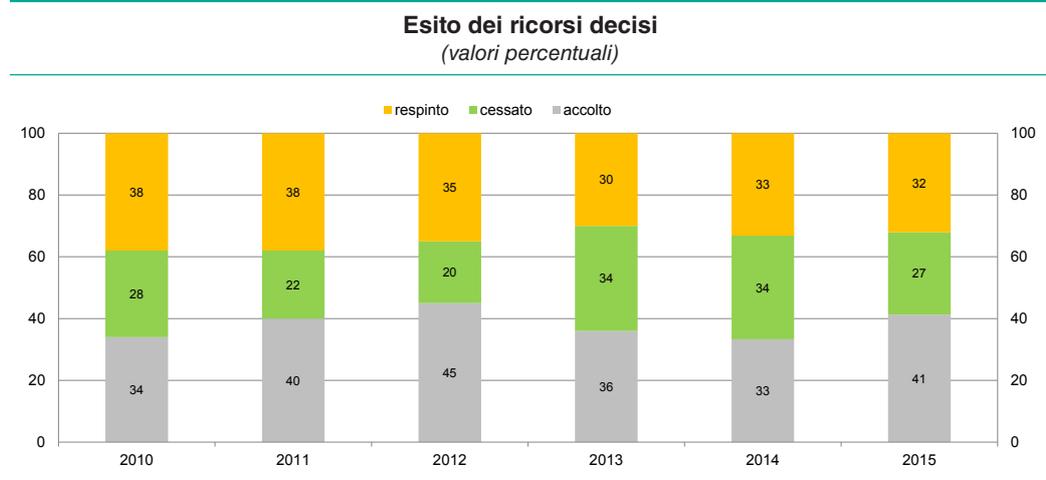
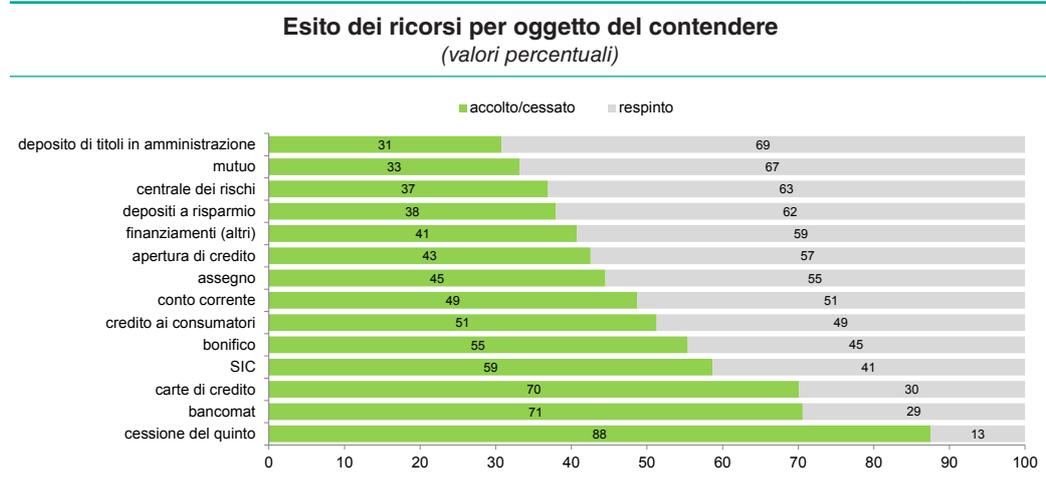


Figura 3.20



Gli esiti dei ricorsi variano anche in relazione alla tipologia di intermediario resistente. Le banche di credito cooperativo detengono la percentuale di soccombenza più bassa (33 per cento), le banche estere e le finanziarie ex artt. 106 e 107 TUB quelle più alte (fig. 3.21).

La percentuale di esiti accolti, cessati e respinti diverge significativamente anche tra i singoli intermediari e quindi tra i gruppi bancari (fig. 3.22).

Dall'analisi degli esiti dei ricorsi nei tre Collegi distinti per tipologia di ricorrente (consumatore o non consumatore) emerge che presso tutti i Collegi la percentuale di pronunce sostanzialmente favorevoli (accoglimenti e cessazioni della materia del contendere) risulta più elevata per i ricorrenti consumatori⁶, per i quali sono maggiori le controversie riguardanti la cessione del quinto e il bancomat, caratterizzate da più alte percentuali di decisioni favorevoli (fig. 3.23).

⁶ Tav. 2 in Appendice.

Figura 3.21

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

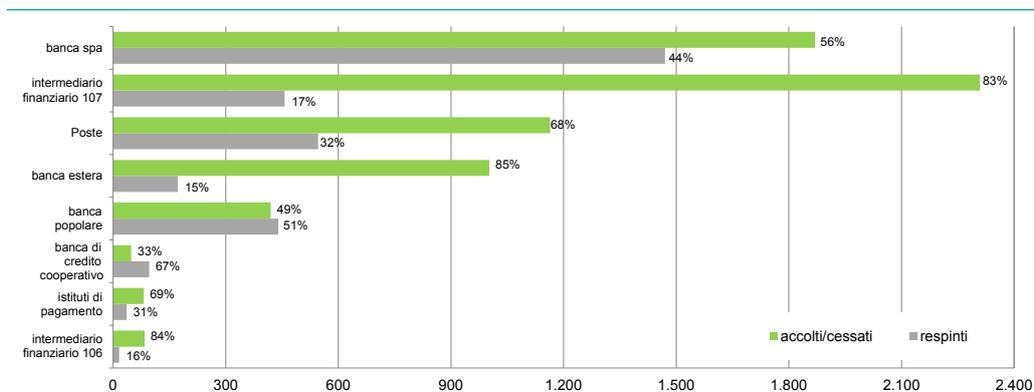


Figura 3.22

Incidenza dei ricorsi accolti e cessati
(unità e valori percentuali)

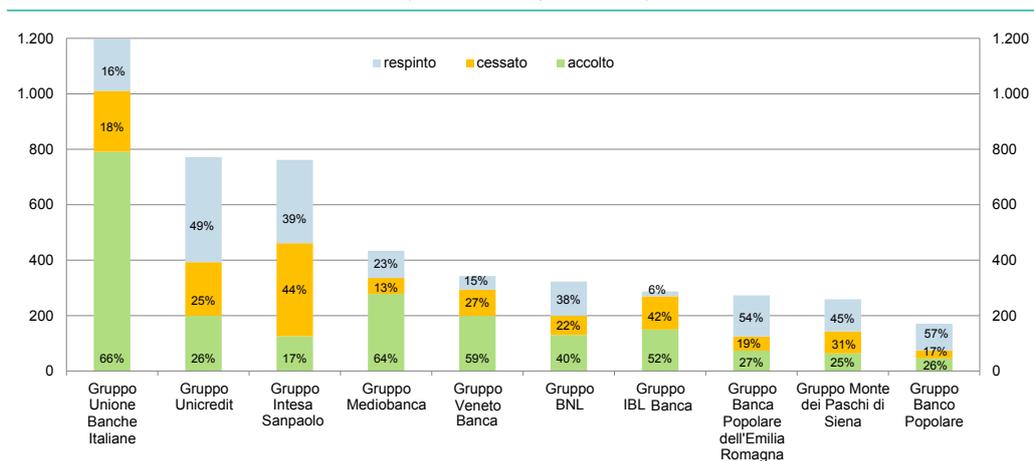
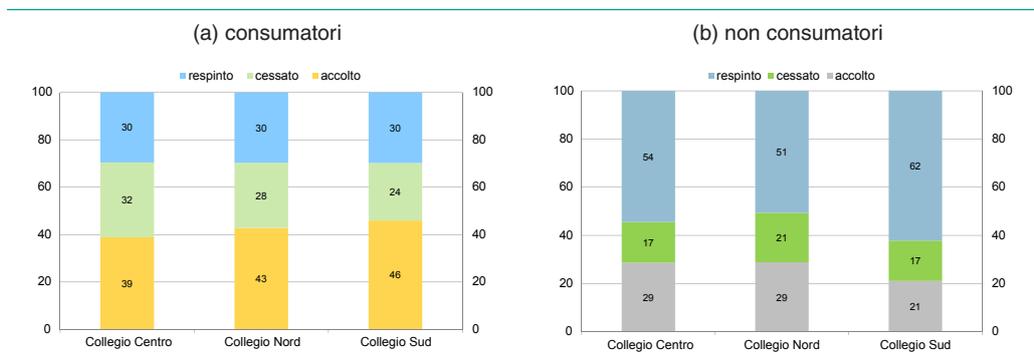


Figura 3.23

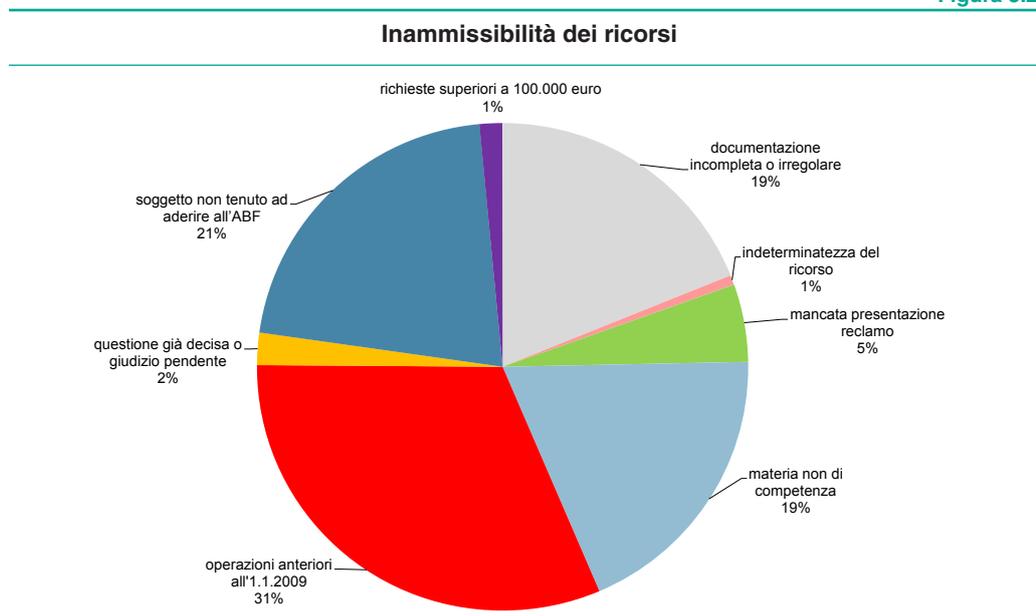
Esito dei ricorsi decisi per tipologia di ricorrente e per Collegio
(valori percentuali)



Nel 2015 è stato dichiarato manifestamente inammissibile il 3,4 per cento dei ricorsi (4,4 nel 2014); un terzo dei quali perché la questione era antecedente il limite

temporale di competenza (1° gennaio 2009); tale quota rappresentava il 21 per cento nel 2014 (fig. 3.24).

Figura 3.24



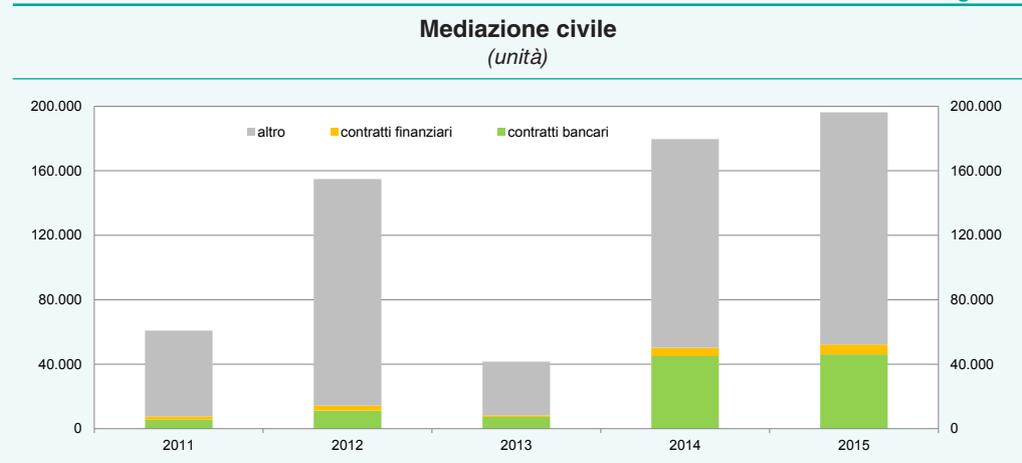
Nel 2015 il tasso di inadempimento è stato inferiore all'1 per cento.

In conclusione è interessante confrontare il contenzioso ABF con i dati sulla mediazione civile.

UN CONFRONTO CON LA MEDIAZIONE CIVILE

Nel 2015 il numero di procedimenti innanzi agli organismi di mediazione registrati presso il Ministero della Giustizia è aumentato complessivamente del 9 per cento; la crescita per quelli di materia bancaria e finanziaria è stata pari al 4 per cento e ha interessato sia i contratti bancari sia quelli finanziari (rispettivamente 2 e 17 per cento; figura A).

Figura A



Fonte: elaborazioni su dati Ministero della Giustizia.

Le controparti chiamate a partecipare all'incontro di mediazione, non sono comparse nel 53 per cento dei casi; tale percentuale è salita al 57 per i contratti bancari e al 66 per quelli finanziari. L'assenza delle parti e quindi l'impossibilità di raggiungere un accordo implica l'esito negativo della mediazione. Quando l'aderente è comparso, la mediazione si è conclusa positivamente nel 23 per cento dei casi; per i soli contratti bancari e finanziari l'accordo è stato raggiunto rispettivamente nel 7 e nel 12 per cento dei casi.

Nel 2015 il valore economico medio del contenzioso è stato pari a 138.000 euro (mediana, 20.000 euro); relativamente alle sole materie bancarie e finanziarie il valore medio è stato di 125.000 euro per i contratti bancari e 175.000 per quelli finanziari (mediana, 50.000 e 22.000 euro rispettivamente).

A fronte del continuo incremento dei volumi operativi, i tempi di definizione dei ricorsi si sono allungati (300 giorni, al netto dei ricorsi conclusi con la cessazione della materia del contendere o con la rinuncia da parte del ricorrente), rimanendo superiori ai termini ordinatori previsti dalle disposizioni ABF (105 giorni oltre ai 30 previsti per la comunicazione). In relazione ai tempi⁷ per la definizione della procedura previsti dalla direttiva UE/2013/11 sui sistemi alternativi di risoluzione delle controversie per i consumatori, la durata media è stata di 245 giorni.

ALCUNI DATI SUI PRIMI QUATTRO MESI DEL 2016

Nel primo quadrimestre del 2016 i ricorsi pervenuti all'Arbitro sono cresciuti del 56 per cento rispetto al periodo corrispondente. Il forte aumento ha interessato tutti i Collegi; 73, 54 e 40 per cento rispettivamente per il Collegio Sud, quello Nord e quello Centro. L'incremento è stato determinato principalmente dai ricorsi relativi alla cessione del quinto (121 per cento); in aumento anche quelli inerenti al mutuo (23 per cento). La percentuale di ricorrenti consumatori continua a crescere (95 per cento) come quella di coloro che si fanno rappresentare da professionisti (64 per cento).

⁷ Stabiliti in 90 giorni dal completamento del fascicolo del ricorso alla trasmissione della pronuncia alle parti.

4. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2015

Nel corso del 2015 l'ABF ha continuato a pronunciarsi su aspetti centrali dei rapporti tra intermediari e clienti. Nel capitolo vengono presentate le principali tematiche affrontate dai Collegi territoriali, selezionate in ragione degli elementi di specificità e novità delle fattispecie esaminate¹.

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

Il conto corrente

L'ABF si è occupato di controversie relative ai rapporti di conto corrente, sebbene il numero di ricorsi in materia abbia visto una contrazione dell'8 per cento rispetto al 2014.

IL CONTO CORRENTE

Attraverso il contratto di conto corrente, la banca assicura al cliente un servizio di gestione della liquidità: custodisce i risparmi e offre una serie di servizi quali versamenti, prelievi e pagamenti – anche mediante carte di debito e di credito, assegni, bonifici, addebiti diretti – e fidi.

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

Gli intermediari sono tenuti a offrire ai consumatori conti di base. Nello specifico, si tratta di conti a operatività limitata che, a fronte di un canone annuale onnicomprensivo, includono le operazioni e i servizi individuati nella convenzione in essere tra il Ministero dell'Economia e delle finanze, la Banca d'Italia e le principali associazioni degli intermediari; i conti di base non includono i servizi di convenzione di assegno, carta di credito, deposito titoli per gli investimenti e non prevedono l'accesso a forme di finanziamento.

In sede precontrattuale i clienti che si accingono ad aprire un conto corrente hanno diritto a ottenere informazioni chiare e complete circa la natura e gli effetti

¹ Per alcune tematiche trattate si rinvia al capitolo 8: *Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento*.

del contratto che intendono sottoscrivere, i servizi di cui potranno avvalersi e i relativi costi, gli eventuali requisiti minimi per l'apertura del conto (ad es. il versamento iniziale di una somma di denaro o l'accredito dello stipendio).

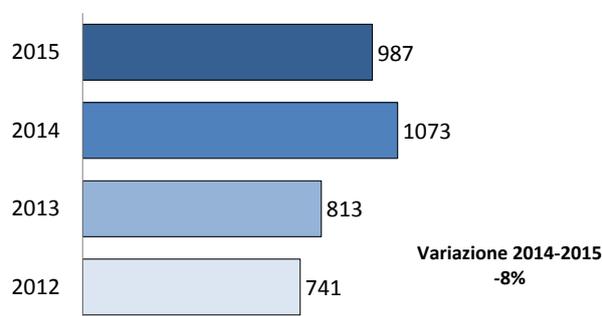
Al cliente è riconosciuto il diritto di recedere in ogni momento dai contratti a tempo indeterminato, come quello di conto corrente, senza penalità e senza spese, sulla base di quanto disposto dall'art. 120-bis TUB. La banca o l'intermediario finanziario possono chiedere al cliente il rimborso delle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

Novità dal punto di vista normativo deriveranno dal recepimento della direttiva UE/2014/92 (Payment Accounts Directive, PAD) sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base, il cui termine di recepimento scade il 18 settembre 2016. Le disposizioni della direttiva relative al trasferimento dei servizi di pagamento legati al conto sono state recepite anticipatamente con DL 3/2015 (convertito con modificazioni dalla L. 33/2015): esso prevede tra l'altro la gratuità dell'operazione e il suo perfezionamento entro dodici giorni lavorativi.

Con riguardo alla fase precontrattuale l'Arbitro si è occupato di controversie nelle quali l'intermediario ha rifiutato l'apertura di un conto corrente al cliente, già titolare di conti presso altre aziende bancarie. Il Collegio, pur avute presenti le finalità di inclusione finanziaria dell'offerta del conto con caratteristiche di base, ha rigettato il ricorso riaffermando l'inesistenza nel nostro ordinamento di un generale obbligo in capo all'intermediario di instaurare un rapporto contrattuale. Tale decisione attiene infatti alla valutazione del merito creditizio della clientela e costituisce una prerogativa della banca che, nell'esercizio dei propri poteri discrezionali, decide se perfezionare o meno il contratto. Solo nel caso in cui venga in rilievo la violazione dei doveri di correttezza e buona fede, si può individuare una responsabilità precontrattuale a carico dell'intermediario².

Figura 4.1

Ricorsi presentati in materia di conto corrente



² Decisione 2364/2015.

Varie controversie hanno riguardato la disponibilità delle somme o dei titoli depositati sul conto corrente o sul deposito titoli.

IL DIRITTO DI RITENZIONE E DI VENDITA NEI CONTRATTI DI CONTO CORRENTE

I contratti di conto corrente possono contenere clausole che garantiscono la banca in caso di inadempimento da parte del correntista e che spesso rinviano anche a disposizioni del Codice civile.

In particolare:

- l'art. 1853 c.c. prevede che, quando esistano tra la banca e il correntista più rapporti o più conti, i saldi attivi e passivi si compensano reciprocamente, salvo patto contrario;
- l'art. 2794, comma 2, c.c. in tema di pegno dispone che se lo stesso è stato costituito dal debitore e questi ha verso il creditore un altro debito sorto dopo la costituzione del pegno e scaduto prima che sia pagato il debito anteriore, il creditore ha solo il diritto di ritenzione a garanzia del nuovo credito (e non anche un diritto di prelazione);
- l'art. 2756, comma 3, c.c. in materia di privilegio speciale prevede che il creditore può ritenere la cosa soggetta al privilegio finché non sia soddisfatto del suo credito e può anche venderla secondo le norme stabilite per la vendita del pegno.

Il rapporto tra diritto di ritenzione e diritto di vendita è stato oggetto della decisione del Collegio di coordinamento 4808/2013 (cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2013).

In tale sede è emersa la diversa natura dei due istituti: il diritto di ritenzione consiste, esclusivamente, nel diritto di rifiutare la restituzione dovuta; dalla sussistenza di un diritto di ritenzione non può in nessun caso derivare quello alla vendita. Il diritto di vendere un bene è infatti una prerogativa del proprietario, che può essere eccezionalmente trasferita a chi abbia acquistato un diritto reale di garanzia (pegno, ipoteca o privilegio).

L'ABF è stato chiamato a valutare la correttezza della condotta dell'intermediario che, a seguito della vendita di titoli del ricorrente, ha provveduto alla compensazione fra il ricavato della vendita e il proprio credito. La condotta della banca è stata ritenuta illegittima e il Collegio ha chiesto all'intermediario di ripristinare la situazione precedente alla vendita, reintegrando nel deposito del cliente i titoli venduti, comunque senza pregiudizio per il diritto di credito vantato. La clausola del contratto che prevede il diritto di ritenzione consente infatti alla banca di rifiutare il trasferimento dei titoli presso altri intermediari se il correntista non estingue il suo debito, ma non può essere interpretata estensivamente fino a consentire alla banca di vendere autonomamente i titoli stessi³.

³ Decisione 5146/2015.

Sempre in tema di garanzie l'Arbitro ha stabilito che la clausola che estende la garanzia del pegno anche a crediti della banca ulteriori e diversi rispetto a quelli espressamente previsti nell'atto costitutivo della garanzia stessa (clausola omnibus) è efficace solo se viene indicata la fonte contrattuale da cui potrebbero scaturire le nuove ragioni di credito, anche condizionali o future, che si intendono garantire. Nel caso in esame la clausola conteneva un'indicazione del tutto generica di eventuali altre ragioni di credito destinate alla medesima garanzia: non sono stati quindi ravvisati i presupposti affinché la garanzia potesse ritenersi estesa a nuove ragioni di credito⁴.

L'Arbitro ha censurato la condotta dell'intermediario che non ha comunicato al cliente le ragioni del "blocco" del conto corrente a lui intestato, non consentendogli di disporre della somma giacente sul conto. Nel caso di specie la banca, che non aveva risposto ai reclami del ricorrente, aveva fatto pervenire unicamente una nota (tardiva rispetto al termine delle controdeduzioni) con cui forniva evidenza contabile dell'intervenuto pagamento, a favore del ricorrente, del saldo giacente sul conto corrente bloccato. Il Collegio ha affermato che una simile condotta viola gli obblighi di correttezza e buona fede e non appare conforme agli obblighi di trasparenza che gravano sugli intermediari: questi, quali operatori professionali, sono vincolati a comportamenti improntati a criteri di diligenza ancora più elevati rispetto a quelli richiesti a operatori non professionali. È stato pertanto accertato il diritto del ricorrente a ottenere l'indicazione delle ragioni che hanno determinato il blocco del conto corrente; è stata inoltre dichiarata la cessazione della materia del contendere con riguardo alla conseguente pretesa restitutoria fatta valere dal ricorrente, per effetto del pagamento disposto dall'intermediario⁵.

In un caso di conto corrente cointestato a firma disgiunta, il Collegio ha affermato che la banca deve dare esecuzione al provvedimento di pignoramento disposto dal giudice per l'intera somma depositata, anche quando la procedura di pignoramento derivi dai debiti di uno solo dei contitolari del conto corrente. Rispetto alle somme presenti in un conto corrente cointestato, non è infatti possibile distinguere il patrimonio personale di ciascuno dei cointestatori e non può pretendersi che l'intermediario risolva questioni interne delle parti, riguardanti le quote spettanti a ciascuno di essi. A fronte di un provvedimento dell'Autorità giudiziaria, l'istituto di credito può e deve soltanto eseguirlo: le eventuali contestazioni tra le parti sono questioni di esclusiva competenza del giudice che si occupa del pignoramento⁶.

Sempre in tema di cointestazione di conto corrente con operatività a firma disgiunta, l'Arbitro ha affermato che la banca non può rifiutarsi di eseguire gli ordini disposti da uno dei contestatori. Ove tuttavia ricorrano circostanze anomale (ad es. richieste di prelievo di somme in contanti non in linea con la normale operatività del cliente o di operazioni mai eseguite prima e per importi non trascurabili) sull'intermediario grava l'obbligo di approfondire tali istanze allo scopo di prevenire

⁴ Decisione [8479/2015](#).

⁵ Decisione [6879/2015](#).

⁶ Decisione [8227/2015](#).

eventuali truffe nei confronti della clientela più bisognosa di protezione, come le persone anziane⁷.

In altre decisioni l'Arbitro si è occupato della compensazione tra ragioni di credito dell'intermediario e dei clienti. In un caso il Collegio ha preliminarmente attribuito lo status di consumatore alla ricorrente la quale, pur avendo prestato fideiussione per una società costituita dal marito, non partecipava all'attività imprenditoriale della società, né vi rivestiva la qualità di socio o di amministratore. L'Arbitro ha censurato il comportamento della banca che ha compensato il saldo disponibile del conto corrente, cointestato tra la ricorrente e il marito, con l'esposizione debitoria della società: una clausola del contratto stipulato dalle parti esclude infatti la compensazione volontaria (tra crediti non liquidi ed esigibili) nel caso in cui il cliente sia un consumatore. Poiché pertanto, in assenza di prova contraria, le quote spettanti ai singoli cointestatari si presumono uguali, la compensazione poteva essere effettuata solo per la metà del saldo del conto, corrispondente alla quota di spettanza del marito della ricorrente⁸.

È illegittima l'operazione di compensazione del credito rinveniente da una fideiussione rilasciata dal cliente a favore di una società con il saldo disponibile del conto corrente intestato al cliente stesso. In assenza di una pattuizione in tal senso o di un ordine di quest'ultimo, la compensazione equivale a un'indebita appropriazione di una somma disponibile a favore del correntista, in violazione dell'art. 1852 c.c. La compensazione legale ex art. 1853 c.c. può avere ad oggetto soltanto un conto corrente chiuso: solo dopo la chiusura del conto il credito del cliente risultante dal saldo attivo può infatti dirsi liquido ed esigibile⁹.

In caso di morte di uno dei cointestatari di un conto corrente con operatività disgiunta, il diritto dell'altro cointestatario di ottenere dall'intermediario la liquidazione dell'intero saldo attivo del conto è subordinato alla presentazione da parte degli eredi, ai sensi della normativa fiscale, della denuncia di successione. Questa infatti costituisce una condizione in assenza della quale l'intermediario può legittimamente rifiutare il pagamento al cointestatario, pur se questi sia legittimato a esigere la liquidazione della intera somma giacente sul conto. Si tratta di un vincolo di indisponibilità delle somme presenti sul conto corrente cadute nell'asse ereditario, in assenza del quale verrebbero consentite pratiche elusive della normativa fiscale: gli eredi potrebbero infatti evitare il pagamento dell'imposta sulla successione semplicemente cointestando un rapporto di conto corrente¹⁰.

L'Arbitro ha affermato che il cliente ha diritto di recedere in qualsiasi momento, attraverso un'apposita dichiarazione recettizia, da un contratto a tempo indeterminato, senza penalità e senza spese, anche in presenza di un eventuale saldo debitore nel momento di esercizio del relativo diritto.

⁷ Decisione [1098/2015](#).

⁸ Decisione [3113/2015](#).

⁹ Decisione [4484/2015](#).

¹⁰ Decisione [1498/2015](#).

Se nel contratto di conto corrente non è stabilito un termine più breve, il diritto di recesso produce effetti dallo scadere del termine di 15 giorni previsto dall'art. 1845, comma 3, c.c. Ha invece natura vessatoria ed è quindi nulla la clausola contrattuale che prevede che l'estinzione avvenga entro 30 giorni dal ricevimento da parte della banca della relativa richiesta¹¹.

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

IL DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE BANCARIA

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

L'art. 119 TUB disciplina il diritto di accesso alla documentazione bancaria, riconosciuto al cliente (al successore a qualunque titolo nonché al soggetto subentrante nell'amministrazione dei beni), condizionato alla sola corresponsione dei relativi costi di produzione.

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

La normativa riconosce ai clienti il diritto di ottenere copia della documentazione delle operazioni bancarie, purché tali operazioni siano avvenute negli ultimi dieci anni; il cliente è tenuto a corrispondere all'intermediario il costo di produzione. In un caso in cui una parte delle operazioni oggetto di richiesta erano state effettuate oltre il termine decennale, il Collegio ha affermato che l'intermediario non può addebitare nessun costo per la ricerca della documentazione, se questa non viene poi reperita e consegnata al richiedente¹².

L'Arbitro ha sottolineato che i costi addebitati al cliente per ottenere la documentazione bancaria devono essere effettivamente collegati alle spese vive che la banca è costretta ad affrontare per la ricerca e la produzione della documentazione, non potendo quest'ultima addebitare al cliente somme forfetariamente determinate¹³.

¹¹ Decisione 689/2015.

¹² Decisione 6423/2015.

¹³ Decisione 3759/2015.

Il tema del bilanciamento tra il diritto del cliente ad avere copia della documentazione bancaria e il diritto alla riservatezza dei soggetti terzi eventualmente indicati nella documentazione richiesta è stato affrontato dall'Arbitro in due occasioni.

Nella prima il Collegio è intervenuto su una controversia concernente la domanda della ricorrente di ottenere copia di alcuni assegni bancari emessi dal cointestatario del conto corrente, abilitato a operare con firma disgiunta. Il Collegio ha precisato che il diritto del cliente riconosciuto dall'art. 119 TUB è riferito alla "parte" titolare del rapporto di conto corrente, comprensiva di tutti i soggetti contitolari del conto (nel caso trattato dall'Arbitro, coniugi): non sussiste pertanto alcuna violazione del Codice in materia di protezione dei dati personali. Il Collegio ha quindi riconosciuto il diritto del cliente di ottenere copia degli assegni emessi dal coniuge cointestatario del conto, senza alcuna omissione specie con riguardo al nome dei beneficiari degli assegni¹⁴.

Nel secondo caso il Collegio si è pronunciato su una controversia originata dalla richiesta di informazioni di un coerede sulla posizione bancaria dei genitori defunti, con riguardo ai buoni fruttiferi e ai libretti di deposito intestati (inclusi i dati riferiti al percettore del saldo di deposito, cointestatario del rapporto).

Il Collegio ha confermato che il diritto di accesso alla documentazione bancaria è riferito alla "parte", comprendente tutti i soggetti contitolari del conto, intesi come unico centro di interessi; ha quindi concluso che al coerede (successore del cliente) non può essere opposto il diritto alla riservatezza del terzo cointestatario (nel caso di specie percettore del saldo di deposito)¹⁵.

I depositi bancari e i buoni postali fruttiferi

I ricorsi relativi a vicende legate ai depositi bancari e ai buoni postali fruttiferi, strumenti di raccolta del risparmio diffusi tra il pubblico, si sono ridotti del 5 per cento rispetto allo scorso anno.

I DEPOSITI BANCARI E I BUONI POSTALI FRUTTIFERI

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

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

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

¹⁴ Collegio di coordinamento, decisione [5856/2015](#).

¹⁵ Collegio di coordinamento, decisione [5872/2015](#).

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

Nel corso del 2015 l'ABF ha esaminato numerosi ricorsi riguardanti la mancata applicazione di condizioni premiali, previste da offerte promozionali su depositi che presentino le caratteristiche indicate nell'offerta stessa.

In un caso il Collegio ha ritenuto ad esempio che il ricorrente fosse rimasto vittima di un'errata informativa precontrattuale a proposito della richiesta di attivazione sui due libretti detenuti dell'offerta promozionale, al fine di ottenere il tasso premiale sulla base delle condizioni offerte dall'intermediario. L'Arbitro ha rilevato che nel foglio informativo dell'offerta è chiarito che è consentita l'attivazione della promozione su un solo libretto nominativo intestato alla stessa persona fisica. Secondo il Collegio, se l'informativa fosse stata fornita correttamente, il cliente avrebbe ragionevolmente richiesto l'attivazione della promozione sul libretto con più elevata giacenza. Il Collegio ha quindi ritenuto che il cliente avesse diritto a vedersi riconosciuto il tasso premiale sul libretto con la maggiore giacenza, detratte le somme già percepite a tale titolo sull'altro libretto¹⁶.

In un altro caso il Collegio ha rilevato che, se alla data di adesione all'offerta promozionale le condizioni previste non possono essere rispettate dal cliente, l'intermediario è tenuto ad avvisare il cliente stesso. Il mancato avviso è stato ritenuto contrario alla buona fede, cui sono tenuti i contraenti nella fase delle trattative, e ha portato al riconoscimento al cliente del tasso premiale¹⁷.

In un'altra occasione l'Arbitro, pur riconoscendo la scarsa chiarezza delle condizioni contrattuali dell'offerta promozionale, ha però rilevato che nessuna delle condizioni previste per beneficiare della stessa si era realizzata nei confronti del ricorrente e pertanto ha respinto il ricorso¹⁸.

L'ABF è stato chiamato a pronunciarsi anche in un caso di smarrimento di libretto di risparmio nominativo cointestato, del quale uno dei cointestatari aveva denunciato la perdita e richiesto il rilascio di un duplicato. Il Collegio ha ribadito, sulla base della normativa in materia di ammortamento di titoli rappresentativi di depositi bancari che, a fronte della denuncia presentata, l'emittente deve apporre un'apposita annotazione di fermo nei propri registri e pubblicare un avviso in cui l'ignoto detentore del libretto è diffidato a riconsegnarlo allo stesso emittente oppure a opporsi nel termine di 90 giorni. Scaduto tale termine senza che il libretto sia stato recuperato e senza che siano state fatte opposizioni, il denunciante ha diritto a ottenere dall'emittente il rilascio del duplicato. Sulla base di tale normativa il Collegio ha dichiarato l'intermediario tenuto a seguire il procedimento previsto dalla legge e a rilasciare il duplicato¹⁹.

¹⁶ Decisione [7199/2015](#).

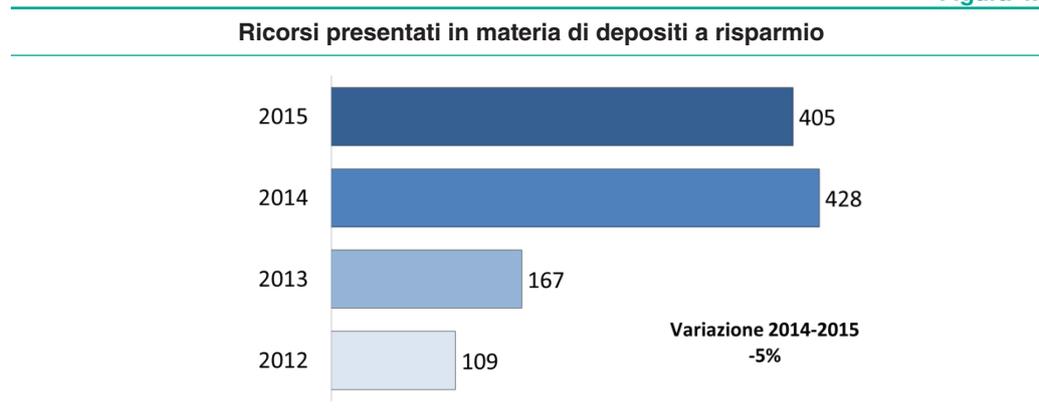
¹⁷ Decisione [8191/2015](#).

¹⁸ Decisione [5603/2015](#).

¹⁹ Decisione [7319/2015](#).

In tema di prescrizione del diritto incorporato nei libretti di deposito al portatore, il Collegio, in conformità con il più recente orientamento della Corte di cassazione²⁰, ha infine ritenuto che la prescrizione del diritto del depositante decorre dal momento in cui il cliente abbia chiesto all'intermediario la restituzione della somma depositata e non dalla data di costituzione del rapporto o dall'ultima operazione compiuta; è stato pertanto riconosciuto il diritto del cliente a riscuotere la somma, convertita in euro e aumentata degli interessi maturati, indicata in un libretto di deposito emesso nel 1945.

Figura 4.2



I mutui e gli altri finanziamenti

I ricorsi relativi ai mutui e alle altre tipologie di finanziamento hanno rappresentato nel 2015 circa il 9 per cento delle controversie affluite all'ABF.

IL MUTUO

Il mutuo bancario costituisce la principale forma di prestito a medio e a lungo termine.

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

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

In materia di mutui ipotecari le disposizioni prevedono un ammontare massimo dei finanziamenti concedibili, individuato in rapporto al valore dei beni immobili ipotecati a garanzia del mutuo. I clienti hanno diritto alla riduzione propor-

²⁰ Cass., Sez. I, 20 gennaio 2012, n. 788.

zionale dell'ipoteca (art. 39 TUB) nel caso in cui abbiano estinto la quinta parte del debito originario; possono inoltre chiedere la parziale liberazione di uno o più immobili ipotecati, quando risulti che per le somme ancora dovute i rimanenti beni vincolati costituiscono una garanzia sufficiente.

L'Arbitro ha ribadito che non può rinvenirsi nel nostro ordinamento un obbligo di erogazione del credito in capo agli intermediari: nell'attività di concessione del credito la banca esplica la propria autonomia imprenditoriale. Tale considerazione non esclude che, in determinate ipotesi, il mancato accoglimento della richiesta di credito possa essere fonte di responsabilità per la banca: ciò avviene qualora quest'ultima non impronti le proprie relazioni d'affari a criteri di buona fede e correttezza ai sensi degli artt. 1337 e 1375 c.c. e alle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari.

Allo stesso modo, al di fuori dei casi previsti dalla legge, non sussiste un generale obbligo di rinegoziazione dei contratti di finanziamento: la possibilità di rivedere le condizioni contrattuali pattuite rientra nell'autonomia delle parti e richiede il consenso di entrambe. Nel caso di specie il ricorrente aveva chiesto una dilazione di pagamento a causa di sopravvenute difficoltà economiche: il Collegio ha ritenuto di non poter accogliere il ricorso²¹.

È stato inoltre affermato che il contratto di mutuo deve ritenersi perfezionato con la messa a disposizione della somma mutuata al beneficiario, ai sensi dell'art. 1813 c.c., non essendo sufficiente il solo consenso delle parti. In un caso è stato accolto dall'Arbitro il ricorso con il quale la ricorrente contestava di non aver contratto alcun mutuo con l'intermediario. Il Collegio ha affermato che la ricorrente non poteva ritenersi parte mutuataria, a fronte della semplice richiesta di concessione di un prestito (peraltro recante una firma illeggibile e priva di autenticazione) cui era seguito l'accredito della somma mutuata sul conto corrente di un diverso soggetto (persona che nella richiesta risultava indicata come semplice garante): il rapporto di mutuo risultava quindi intercorso tra la banca e il soggetto indicato nella richiesta stessa come semplice garante, quale effettivo destinatario dell'erogazione²².

L'Arbitro si è inoltre pronunciato sulla causa del contratto di mutuo, evidenziando la validità di un mutuo fondiario stipulato solo per estinguere un debito pregresso: in conformità con l'orientamento accolto dalla Corte di cassazione, rientra tra le finalità di un'operazione di credito anche l'utilizzazione delle somme ricevute per l'estinzione di un debito precedente verso la medesima banca concedente²³.

In tema di garanzie connesse con un rapporto di mutuo l'Arbitro ha escluso la sussistenza di un diritto di riduzione delle garanzie concesse dal mutuatario per l'asserita sproporzione tra il valore complessivo delle garanzie stesse e l'importo del credito garantito.

²¹ Decisione [626/2015](#).

²² Decisione [1987/2015](#).

²³ Decisione [3143/2015](#).

In particolare l'Arbitro ha riconosciuto che le garanzie rilasciate (ipoteca, fideiussione del coniuge e cessione di canoni di locazione) risultano liberamente sottoscritte dal ricorrente all'atto della stipula del finanziamento e potrebbero trovare la loro giustificazione nell'asserita complessa situazione patrimoniale del debitore. Ha evidenziato inoltre che la domanda finalizzata alla revisione delle condizioni contrattuali non può trovare accoglimento, risolvendosi in una nuova valutazione del merito creditizio, rimessa alla discrezionalità della banca.

Secondo il Collegio non appare inoltre rinvenibile nell'ordinamento una specifica norma che consenta all'autorità giudicante la riduzione o la liberazione dal vincolo fideiussorio e dalla cessione dei canoni di locazione, richieste dal ricorrente, mentre nell'ipotesi di garanzia ipotecaria l'attribuzione di un diritto di riduzione è desumibile dall'art. 2872 c.c. e dall'art. 39, comma 5, TUB²⁴.

Con riguardo a tale ultimo profilo l'ABF ha inoltre affermato che, in assenza di una perizia elaborata da un tecnico di comune fiducia o di un accordo diretto tra le parti circa il valore da attribuire all'immobile oggetto della garanzia, l'intermediario non ha alcun obbligo di accettare acriticamente il valore dell'immobile attribuito da un tecnico di fiducia del ricorrente, anche al fine di una gestione corretta e prudentiale della propria attività di credito. Più in generale il Collegio ha chiarito che la restrizione dell'iscrizione ipotecaria posta a garanzia di un mutuo fondiario richiede la conclusione di un accordo modificativo del rapporto in essere, soggetto al principio della buona fede di cui all'art. 1337 c.c.²⁵.

Relativamente alle condizioni pattuite, l'ABF si è pronunciato su una clausola che attribuiva al cliente-mutuatario la facoltà di modificare il tasso di interesse da variabile a fisso. In particolare l'Arbitro ha chiarito che l'intermediario deve ricalcolare il tasso fisso da applicare facendo riferimento al parametro (nel caso di specie, l'interest rate swap, IRS) corrispondente all'effettiva durata residua del mutuo, computata a partire dalla scadenza della prima rata successiva al momento in cui il ricorrente ha esercitato la facoltà di modifica del tasso di interesse²⁶.

L'Arbitro ha ribadito l'orientamento già espresso con riferimento al contratto di derivazione tedesca, denominato “di risparmio edilizio”²⁷, la cui conclusione risulta condizionata al versamento da parte del cliente di un importo a titolo di “diritto di stipula”²⁸ in favore dell'intermediario²⁹.

²⁴ Decisione 5791/2015.

²⁵ Decisione 3459/2015.

²⁶ Decisione 8826/2015.

²⁷ Tale forma di contratto si articola in due fasi: la fase di accumulo dei risparmi, in cui il cliente mediante versamenti rateali deposita un importo (somma di risparmio), che viene remunerato a un tasso di interesse contrattualmente prefissato; la fase di assegnazione, in cui a seguito della verifica del merito creditizio si procede all'erogazione in favore del cliente di una somma pari alla differenza tra l'importo chiesto a mutuo e la somma già accumulata (cfr. decisione 324/2015).

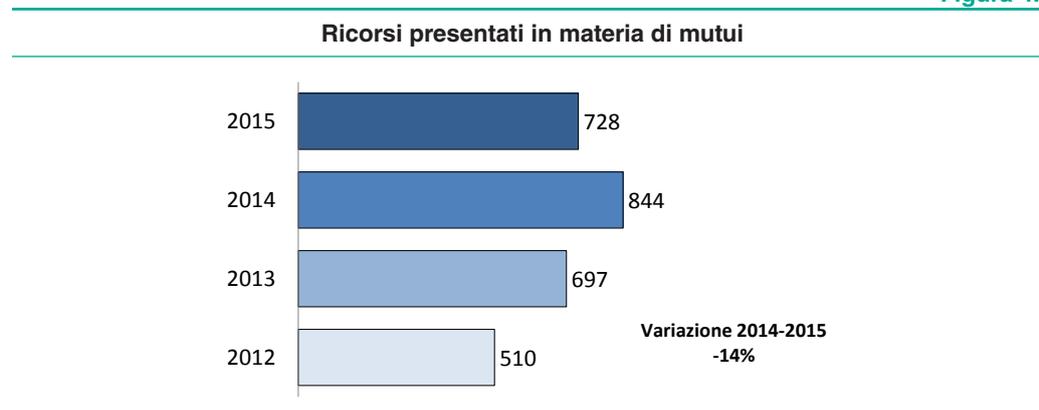
²⁸ Un Collegio territoriale ha recentemente rimesso la questione della rimborsabilità del diritto di stipula al Collegio di coordinamento, sulla scorta di una decisione della Corte federale di giustizia tedesca su questo tema (cfr. Bundesgerichtshof, sentenza del 7 dicembre 2010 – XI ZR 3/10).

²⁹ Decisione 2147/2015.

Il Collegio ha affermato che la scelta delle parti di applicare al contratto la legge tedesca non può privare il cliente della protezione assicurata dalle disposizioni imperative interne a tutela del consumatore³⁰.

L'ABF ha quindi confermato la nullità della clausola contenente la previsione della mancata restituzione o riduzione dell'importo versato a titolo di "diritto di stipula", nell'ipotesi di disdetta del contratto di risparmio edilizio, di riduzione della somma di risparmio o di rinuncia al mutuo di assegnazione. Ha accertato che l'importo corrisposto dal cliente non trova una giustificazione causale riferibile né al momento del pagamento – non essendo state svolte dall'intermediario attività diverse da quelle, dovute per legge, di informativa circa le caratteristiche del contratto – né al termine del rapporto nel caso di recesso del cliente, mancando una controprestazione dell'intermediario idonea a giustificare la ritenzione e venendo così ad assumere le connotazioni di una caparra penitenziale dovuta dal cliente per il suo recesso, in contrasto con i principi inderogabili di cui all'art. 120-bis TUB e dell'art. 33, lett. e), D.lgs. 205/2006³¹.

Figura 4.3



L'ABF si è occupato nuovamente³² della questione dei mutui indicizzati al franco svizzero, le cui clausole contrattuali prevedevano il ricalcolo in tale valuta e la successiva riconversione in euro del capitale restituito. Il Collegio di coordinamento ha dichiarato la nullità di tali clausole poiché, oltre a non essere state redatte in maniera chiara e comprensibile, determinavano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. Di conseguenza il capitale residuo da restituire deve considerarsi pari alla differenza tra la somma mutuata e l'ammontare complessivo delle quote capitale già restituite (queste ultime calcolate secondo l'indicizzazione contrattuale al franco svizzero), mentre non deve essere effettuata la duplice conversione indicata dalla clausola di cui è stata dichiarata la nullità³³.

³⁰ Decisione [324/2015](#).

³¹ Decisioni [324/2015](#) e [2147/2015](#).

³² Per la precedente pronuncia, cfr. Collegio di coordinamento, decisione [7727/2014](#).

³³ Decisioni [4135/2015](#), [5855/2015](#), [5866/2015](#) e [5874/2015](#).

Intensa è stata l'attività decisoria dell'Arbitro con riguardo alle fattispecie di sospensione del pagamento delle rate di mutuo.

LA SOSPENSIONE DELLE RATE DI MUTUO

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

- a) il Piano famiglie, iniziativa di autoregolamentazione concordata tra ABI e associazioni dei consumatori nel 2009 e poi prorogata fino al marzo 2013. Il Piano famiglie consentiva, a scelta della banca, la sospensione fino a dodici mesi dell'intera rata o della sola quota capitale al verificarsi di particolari eventi. Il 31 marzo 2015, nel quadro della previsione contenuta nell'art. 1, comma 246, L. 190/2014, l'ABI e varie associazioni dei consumatori hanno sottoscritto l'Accordo per la sospensione del credito alle famiglie. Tale accordo prevede, al ricorrere di specifiche circostanze (ad es. perdita del posto di lavoro, morte, handicap grave, sospensione o riduzione dell'orario di lavoro), la possibilità di sospendere per un massimo di dodici mesi la quota capitale delle rate sia per i mutui garantiti da ipoteca su immobili destinati ad abitazione principale, non rientranti nelle misure del Fondo di solidarietà per l'acquisto della prima casa, sia per i finanziamenti rientranti nella disciplina del credito al consumo di durata superiore a 24 mesi. La richiesta di sospensione può essere presentata dal debitore agli intermediari aderenti entro il 31 dicembre 2017;
- b) la sospensione delle rate di mutuo per l'acquisto della prima casa e il Fondo di solidarietà previsti dall'art. 2, commi 475 e ss., L. 244/2007 e successive modificazioni. La legge prevede che la sospensione può essere chiesta in caso di perdita del posto di lavoro, decesso, riconoscimento di handicap grave o di invalidità civile in capo a uno dei mutuatari; il Fondo provvede al pagamento degli oneri finanziari, pari agli interessi maturati sul debito residuo durante la sospensione;
- c) la sospensione delle rate di mutuo disposta a seguito dei sismi in Abruzzo e in Emilia-Romagna (DD.LL. 39/2009 e 74/2012).

Il Collegio si è occupato della moratoria dei mutui prevista dalla legge in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi in Emilia-Romagna, stabilendo che il mutuatario è tenuto a pagare gli interessi sul solo ammontare delle rate sospese e non sull'intero capitale residuo, per una durata corrispondente al periodo di sospensione. Ha inoltre precisato che le rate da prendere in considerazione per il ricalcolo degli interessi sono comprensive di capitale e interessi³⁴.

Nel caso di sospensione del mutuo per l'acquisto dell'abitazione principale mediante ricorso al Fondo di solidarietà, il Collegio ha affermato che il rimborso della quota di interessi da parte del Fondo esaurisce, salvo patto contrario, il pagamento di quanto dovuto alla banca a titolo di interessi per il periodo di sospensione.

³⁴ Decisioni [5863/2015](#), [5877/2015](#) e [5885/2015](#).

Il rimborso all'intermediario da parte del Fondo si basa esclusivamente sul parametro di riferimento per la determinazione del tasso contrattuale di interesse (l'Euribor per i mutui a tasso variabile e l'IRS per quelli a tasso fisso). In questo caso la banca "perde" lo spread, ossia la differenza tra l'Euribor (o l'IRS) e l'ammontare degli interessi che sono stati pattuiti nel contratto. Nel caso invece in cui il cliente e la banca abbiano sottoscritto un accordo in relazione al pagamento dello spread nel periodo di sospensione, il Collegio ha ritenuto che per il calcolo di tali interessi dovrebbe farsi riferimento al solo ammontare delle rate sospese e non all'intero debito residuo³⁵.

Sempre in tema di sospensione del mutuo, nel caso di un soggetto in stato di disoccupazione, l'Arbitro si è pronunciato sul motivo che impedisce l'accesso al beneficio rappresentato dal licenziamento per giusta causa. Tale previsione mira, in particolare, a escludere che il beneficio possa essere accordato a un lavoratore che si sia reso responsabile di fatti talmente gravi da rendere impossibile la prosecuzione del rapporto di lavoro. La sussistenza di questo impedimento presuppone, ad avviso dell'Arbitro, un accertamento di tipo obiettivo, che non può ricorrere nel caso di impugnazione dell'atto di licenziamento innanzi al giudice del lavoro: l'esistenza di una controversia avanti all'Autorità giudiziaria ha indotto il Collegio ad accogliere la domanda del ricorrente, accertando il suo diritto a ottenere la sospensione dell'originario piano di ammortamento del mutuo³⁶.

Il Collegio ha infine qualificato il Piano famiglie quale fonte convenzionale di carattere privato, poiché frutto di un'iniziativa di autoregolamentazione dell'industria bancaria con il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori. Il Collegio ha ritenuto che l'espressione "capitale residuo", utilizzata nel Piano famiglie per individuare la base di calcolo degli interessi relativi al periodo di sospensione, corrisponda a tutto il capitale non ancora restituito e non solo all'ammontare delle quote capitale delle rate sospese. Il Collegio ha infine ribadito l'importanza della completa informazione del cliente, senza margini di incertezza e opacità, sui costi della sospensione, che devono essere quantificati e portati a conoscenza dei richiedenti fin dal momento dell'accoglimento dell'istanza di sospensione stessa³⁷.

Di particolare attualità è risultata la tematica delle polizze abbinate ai finanziamenti, specialmente nel caso di estinzione anticipata del prestito.

Con riguardo alla fase precontrattuale l'Arbitro è competente a valutare la condotta tenuta dall'intermediario in termini di correttezza e di trasparenza nella fase di sottoscrizione delle polizze. Nel caso in esame il Collegio ha considerato legittima la condotta precontrattuale della banca ed esaurienti le informazioni fornite al cliente che aveva ricevuto copia dell'informativa precontrattuale e delle condizioni di assicurazione e aveva dichiarato, sotto la propria responsabilità, di essere in buono stato di salute³⁸.

³⁵ Decisioni [4123/2015](#) e [4136/2015](#).

³⁶ Decisione [1554/2015](#).

³⁷ Collegio di coordinamento, decisioni [4137/2015](#), [4138/2015](#) e [4152/2015](#).

³⁸ Decisione [1326/2015](#).

LE POLIZZE ABBINATE A FINANZIAMENTI (PPI)

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

Spesso le polizze PPI sono costruite come pacchetti che abbinano coperture vita e danni (ad es. un'assicurazione sulla vita e una polizza per il caso di malattia o infortunio e, a volte, la perdita dell'impiego) prestate anche da differenti imprese di assicurazione, per lo più appartenenti allo stesso gruppo.

Queste polizze possono essere stipulate in forma individuale o in forma collettiva. Nei contratti individuali i contraenti sono i singoli debitori che devono rimborsare il finanziamento; in quelle collettive invece i contraenti sono le banche o le società finanziarie che hanno stipulato convenzioni (polizza convenzione) con le imprese di assicurazione, mentre gli assicurati sono i consumatori/debitori che aderiscono alla polizza.

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

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

In caso di estinzione anticipata del finanziamento o in caso di trasferimento presso un altro intermediario, il cliente ha diritto di ottenere il rimborso della parte del premio pagato e non goduto o, in alternativa, quando si tratti di polizza a copertura del rischio danni agli immobili, di mantenere in vita la copertura fino alla scadenza della polizza, eventualmente cambiando il beneficiario.

In relazione ai sinistri assicurati l'Arbitro è stato chiamato a valutare la sussistenza di una responsabilità per danni dell'intermediario nell'ipotesi in cui quest'ultimo, agendo negligenemente, abbia pregiudicato la possibilità del ricorrente di esercitare i diritti nascenti dalla polizza sottoscritta: la prescrizione del diritto del cliente all'indennizzo è responsabilità della banca che, incaricata per l'incasso degli indennizzi, non lo ha effettuato in tempo utile. Diversamente non sussiste il diritto al risarcimento del danno qualora il cliente non abbia fornito prova che l'intermediario fosse consapevole, già in sede di sottoscrizione della polizza, dell'impossibilità per l'assicurato, in caso di sinistro, di beneficiare della copertura assicurativa³⁹.

³⁹ Decisione 4553/2015.

L'indennizzo derivante da una polizza assicurativa a copertura del rischio morte, stipulata in relazione a uno specifico finanziamento, non può essere utilizzato dalla banca per ridurre le restanti posizioni debitorie del de cuius, in mancanza della prova di un'apposita pattuizione in tal senso⁴⁰.

L'ABF si è pronunciato su un caso di estinzione di un contratto di mutuo, al quale era collegata una polizza vita: l'intermediario aveva continuato ad addebitare le rate del finanziamento nel periodo intercorrente tra la morte del mutuatario e la liquidazione dell'importo dovuto dalla compagnia assicuratrice. L'Arbitro ha riconosciuto il diritto alla restituzione degli addebiti eseguiti dall'intermediario successivamente alla morte del mutuatario-assicurato: il rimborso effettuato dall'impresa assicuratrice comprende tutto l'ammontare del debito residuo alla data del decesso e pertanto l'intermediario non può trattenere quanto addebitato nelle more della liquidazione dell'indennizzo assicurativo⁴¹.

Sempre in tema di anticipata estinzione di mutuo ipotecario con polizza assicurativa associata, l'Arbitro ha confermato la ricorrenza di un collegamento negoziale tra il contratto assicurativo e quello di finanziamento, qualora il rischio assicurato sia costituito dall'eventualità che la morte (o la sopravvenuta invalidità) del soggetto finanziato, oppure la sua sopravvenuta incapacità lavorativa (o ancora la perdita involontaria dell'impiego), determinino il mancato pagamento delle rate dovute al finanziatore.

In ragione del sussistente collegamento negoziale, l'estinzione anticipata del mutuo fa venire meno la ragione giustificativa del contratto di assicurazione, determinandone lo scioglimento automatico: ciò avviene anche nella fattispecie di estinzione anticipata parziale del finanziamento, con la precisazione che in tale caso viene in rilievo un'ipotesi di risoluzione parziale del contratto assicurativo nella misura corrispondente. La parte di premio relativa al periodo non goduto di copertura assicurativa del rischio deve quindi essere restituita al cliente. È vessatoria e di conseguenza nulla, ad avviso dell'Arbitro, la clausola contrattuale in cui l'estinzione parziale del mutuo non risulti contemplata tra i casi che comportano la restituzione dei premi assicurativi, determinando tale clausola uno squilibrio significativo di diritti e obblighi contrattuali a carico del consumatore⁴².

Nel caso in cui invece la polizza assicurativa sia volta a coprire il rischio di danni agli immobili ipotecati a garanzia del mutuo, l'estinzione anticipata del finanziamento non ne determina automaticamente l'estinzione poiché l'evento che determina l'attivazione della polizza può ancora verificarsi e questo ne può giustificare la permanenza, salvo l'esercizio del recesso⁴³.

L'Arbitro ha escluso qualsiasi collegamento tra il contratto di finanziamento e la polizza assicurativa sanitaria stipulata contestualmente e avente la stessa durata del

⁴⁰ Decisione [3410/2015](#).

⁴¹ Decisione [327/2015](#).

⁴² Decisione [811/2015](#).

⁴³ Decisioni [3519/2015](#) e [4078/2015](#).

finanziamento: nel caso di specie la copertura assicurativa era prevista infatti per rischi indipendenti dalle ragioni di credito dell'intermediario, risultando inoltre prestata nei confronti dello stesso assicurato e non già a beneficio dell'ente finanziatore. Di conseguenza la richiesta del ricorrente di vedersi restituire la quota parte del premio assicurativo non maturato, per effetto dell'estinzione anticipata del finanziamento, non è stata accolta⁴⁴.

Anche forme tecniche meno diffuse tra il pubblico, come il credito su pegno, sono state portate all'attenzione dei Collegi: la principale tematica affrontata è stata quella del furto delle cose date in pegno.

L'ABF si è pronunciato sulla clausola di un contratto di prestito su pegno che, facendo ricorso all'art. 45 RD 1279/1939, individuava la misura del risarcimento a carico della banca nella differenza tra un importo percentuale del valore di stima dei beni sottoscritto dal cliente e il credito residuo dei finanziamenti erogati.

L'Arbitro ha dichiarato d'ufficio la nullità della clausola negoziale in quanto vessatoria, riconoscendo il diritto del cliente al risarcimento del danno quantificato nel valore commerciale dei beni al momento del furto, secondo una stima ad opera di soggetto qualificato⁴⁵. In particolare il Collegio ha evidenziato che la clausola contrattuale non appare riprodotiva della richiamata disposizione normativa (molto risalente nel tempo e da intendersi tacitamente abrogata per effetto dell'adozione del D.lgs. 206/2005), introducendo espressamente una limitazione di responsabilità in caso di perdita degli oggetti anche qualora non ricorra una causa di forza maggiore.

L'ABF si è nuovamente occupato del factoring, forma di finanziamento per le imprese attuata attraverso lo smobilizzo dei crediti commerciali.

L'Arbitro si è pronunciato con riguardo alle commissioni e alle spese richieste dall'intermediario, riconoscendo il carattere indebito della richiesta di rimborso delle spese legali sostenute dall'intermediario-cessionario per il recupero dei crediti, dovendo tali spese ritenersi incluse nella "commissione base", prevista per la gestione del credito e le attività connesse.

Ad avviso del Collegio la funzione del factoring è proprio quella di esternalizzare le fasi di gestione e recupero del credito, affidandole all'intermediario-cessionario; risulta quindi coerente con tale funzione che il corrispettivo pattuito, quando determinato in misura percentuale rispetto all'ammontare del credito ceduto, vada a remunerare il servizio nel suo insieme e dunque sia quantificato, in assenza di contraria ed espressa pattuizione, tenendo conto delle spese sostenute per la gestione del servizio, compresi i costi per le azioni giudiziarie volte al recupero del credito ceduto⁴⁶.

Alcune pronunce hanno riguardato anche l'attività di garanzia svolta dai confidi (consorzi e cooperative di garanzia collettiva fidi), intermediari che svolgono, ai sensi

⁴⁴ Decisione 1588/2015.

⁴⁵ Decisioni 2153/2015 e 7127/2015.

⁴⁶ Decisione 4497/2015.

della L. 326/2003, esclusivamente l'attività di rilascio di garanzie collettive e i servizi connessi o strumentali, a favore delle piccole e medie imprese associate.

In tema di responsabilità di un confidi per i danni sofferti dal socio in ragione del ritardo nel rinnovo della garanzia (consistenti nel temporaneo congelamento del finanziamento da parte dell'intermediario terzo), l'Arbitro ha affermato che spetta al confidi l'apprezzamento della completezza dei documenti e delle informazioni ricevute ai fini delle valutazioni di propria competenza, che attengono pur sempre all'accertamento del merito di credito del richiedente la garanzia. Nel caso di specie il confidi, ad avviso dell'Arbitro, aveva operato in maniera corretta: il ritardo nel rinnovo era dovuto alla mancata consegna da parte del socio della documentazione richiesta per il completamento dell'istruttoria; una volta conclusa la raccolta dei documenti, il confidi ha completato l'istruttoria in una settimana. Da ciò è conseguito il mancato accoglimento del ricorso, non potendosi imputare al confidi il pregiudizio lamentato dal ricorrente⁴⁷.

L'ABF si è anche pronunciato su una garanzia fideiussoria prestata da un confidi in relazione a un contratto di appalto per l'edificazione di fabbricati, nel cui ambito era previsto l'obbligo dell'appaltatore di procurarsi una garanzia fideiussoria di natura indennitaria in favore dell'appaltante, a copertura dell'eventuale inadempimento dell'appaltatore stesso.

In primo luogo poiché i confidi non possono operare nei confronti del pubblico, il Collegio è stato chiamato a stabilire se l'abusiva stipulazione di una garanzia in favore di un terzo implicasse la nullità della stessa: in proposito richiamando la posizione della Corte di cassazione, l'Arbitro ha ritenuto che la fideiussione fosse valida. In secondo luogo è stata affermata la natura vessatoria della clausola – predisposta unilateralmente dall'intermediario – con la quale si riconosce all'intermediario medesimo il potere, sostanzialmente discrezionale, di sospendere l'esecuzione della prestazione di garanzia, in caso di contestazioni relative all'inadempimento da parte del terzo debitore⁴⁸.

In relazione a una fideiussione rilasciata a garanzia di un conto corrente affidato, intestato a un consorzio successivamente trasformatosi in società consortile, l'Arbitro ha affermato che la trasformazione in società consortile non è causa di estinzione della fideiussione, la quale segue la sorte del debito principale e permane sino a quando quest'ultimo non venga meno, trattandosi di garanzia accessoria rispetto all'obbligazione principale. Il Collegio ha inoltre chiarito che il recesso dal contratto di fideiussione circoscrive l'importo garantito al saldo del debito esistente a quel momento, mentre non libera il garante per i debiti antecedenti al momento in cui il recesso spiega il proprio effetto⁴⁹.

In tema di finanziamento per l'acquisto di un bene determinato (nel caso di specie, un'autovettura), l'Arbitro ha infine confermato la sussistenza di un collegamento negoziale tra il contratto di finanziamento e il contratto di

⁴⁷ Decisione [4505/2015](#).

⁴⁸ Decisione [5404/2015](#).

⁴⁹ Decisione [2843/2015](#).

compravendita: la stipula del contratto di finanziamento si giustifica in quanto correlato alla validità ed efficacia del contratto di compravendita. I Collegi ammettono, in ragione del collegamento negoziale tra le due figure, la possibilità di dichiarare risolto il rapporto di finanziamento in presenza di un inadempimento del fornitore al contratto di compravendita, anche nelle fattispecie in cui il soggetto finanziato non è qualificabile come consumatore e quindi non può trovare applicazione la disciplina di cui all'art. 125-quinquies TUB sul credito al consumo⁵⁰.

Il credito ai consumatori

Una tematica che si è rivelata molto presente nell'attività dell'Arbitro e che incide per oltre il 50 per cento sul totale dei ricorsi pervenuti nel 2015, è stata quella del credito ai consumatori e, in particolare, delle operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

IL CREDITO AI CONSUMATORI

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

Il finanziamento non può superare 75.000 euro ed è concesso dall'intermediario, anche attraverso un fornitore di beni o servizi quale il negoziante o il concessionario auto, previa verifica del merito creditizio del cliente.

Il costo del finanziamento si individua attraverso il tasso annuo nominale (TAN) e il tasso annuo effettivo globale (TAEG). Il TAN indica il tasso di interesse puro, non comprendente spese o commissioni; il TAEG include invece tutti i costi e permette di confrontare facilmente e rapidamente tutti i finanziamenti.

Con la modifica avvenuta nel 2015 delle disposizioni di trasparenza sono stati individuati tra l'altro i casi in cui il costo del conto corrente collegato al finanziamento deve essere previsto nel TAEG e quelli in cui può invece essere riportato per stima o omissis.

Con riferimento a un rapporto di finanziamento sottoscritto per acquistare il diritto di godimento di un'unità immobiliare per alcuni periodi dell'anno all'interno di un club vacanze, l'Arbitro ha riconosciuto la possibilità di una valutazione in via incidentale del contratto connesso con il rapporto di finanziamento, ricorrendo un'ipotesi di collegamento negoziale. Il Collegio ha accertato la nullità del contratto relativo all'unità immobiliare (nel caso di specie, avendo riscontrato l'indeterminatezza dell'oggetto) e dichiarato, di conseguenza, la nullità del contratto di finanziamento per difetto di causa, essendo venuto meno il contratto collegato⁵¹.

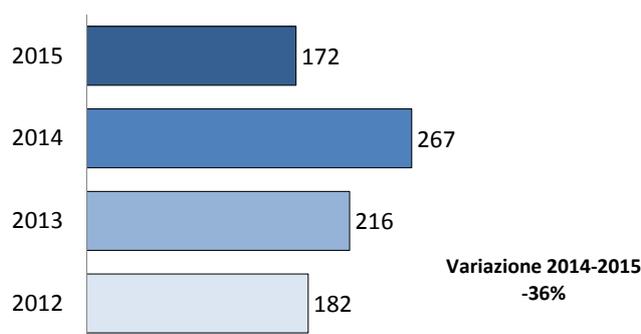
⁵⁰ Decisione [6212/2015](#).

⁵¹ Collegio di coordinamento, decisione [8354/2015](#).

In materia di apertura di credito mediante carta revolving, l'ABF ha riconosciuto la nullità del relativo contratto per mancanza della forma scritta, facendo applicare l'art. 125-bis, comma 9, TUB, con conseguente effetto restitutorio degli interessi maturati⁵².

Figura 4.4

Ricorsi presentati in materia di credito ai consumatori



L'ABF, a proposito di un contratto riguardante la concessione di una linea di credito rotativa (utilizzabile anche attraverso una carta di credito revolving), sottoscritto in occasione dell'acquisto di un bene presso un rivenditore, ha ribadito che l'attività tesa alla promozione e alla conclusione di contratti di finanziamento è riservata agli agenti in attività finanziaria; nel caso esaminato invece il contratto era stato collocato direttamente dal rivenditore, ossia da un soggetto non abilitato, e pertanto è stato dichiarato nullo⁵³.

Nell'ambito della categoria del credito ai consumatori, nel 2015 i ricorsi in tema di finanziamento contro cessione del quinto hanno visto un aumento del 102 per cento.

LA CESSIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO O DELLA PENSIONE

È una forma di credito ai consumatori non destinata in modo specifico all'acquisto di determinati beni o servizi. Il finanziamento può avere una durata massima di 120 mesi; il debitore si obbliga al rimborso del finanziamento attraverso la cessione volontaria all'intermediario di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o pensione mensili netti.

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

⁵² Decisione 4677/2015.

⁵³ Decisione 9474/2015.

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

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

In base alle modifiche intervenute di recente sulle disposizioni di trasparenza, sezione VII bis, la rete di vendita non può commercializzare, anche attraverso rinnovi dei contratti in essere, prodotti non adeguati alle esigenze dei clienti.

L'Arbitro ha riconosciuto la natura vessatoria (e la conseguente nullità) della clausola contrattuale intesa a vincolare il trattamento di fine rapporto (TFR) a garanzia del finanziamento, imponendo al cliente l'impegno a non richiedere anticipazioni sul trattamento di fine rapporto fino al completo rimborso del credito. La previsione di una garanzia sul TFR può essere consentita, ad avviso del Collegio, purché non estesa all'intero ammontare del TFR stesso ma corrispondente a un importo pari al solo debito residuo⁵⁴.

In materia di estinzione anticipata di un finanziamento ai sensi dell'art. 125-sexies TUB, l'ABF ha ribadito che il cliente non ha diritto di pretendere la restituzione delle commissioni corrisposte per la stipula del contratto oppure per un'attività della banca già svolta ed esaurita; dovranno invece essere restituite al cliente tutte le voci di spesa (comunque denominate) che maturano nel tempo, in misura proporzionale alla durata residua o alle rate residue del finanziamento.

Affinché una commissione o una spesa sia imputata a una prestazione oppure a un comportamento della banca nella fase delle trattative o della formazione del contratto (costi up front) è indispensabile, ad avviso del Collegio, che risultino individuate in modo chiaro e comprensibile le prestazioni (o i comportamenti precontrattuali) ai quali esse si riferiscono.

L'Arbitro ha segnalato che la prassi degli intermediari di indicare cumulativamente (nei contratti e nei fogli informativi) l'importo di generiche spese non consente al cliente una chiara individuazione degli oneri maturati e di quelli non maturati: ciò determina la difficoltà o impossibilità per il cliente medesimo di identificare gli oneri che devono essere rimborsati in caso di estinzione anticipata del finanziamento.

Qualora detti requisiti di chiarezza e comprensibilità non risultino soddisfatti, la relativa clausola non potrà che essere imputata a prestazioni e comportamenti riguardanti la fase di esecuzione del rapporto (costi recurring)⁵⁵.

⁵⁴ Decisione [8216/2015](#).

⁵⁵ Decisione [7237/2015](#).

In applicazione dei principi sopra illustrati, l'Arbitro ha riconosciuto la non conformità alle previsioni dell'art. 125-sexies TUB di una clausola negoziale contenente una limitazione percentuale dei rimborsi degli oneri accessori dovuti in caso di estinzione anticipata: la ripartizione percentuale non trova, ad avviso del Collegio, alcun riscontro oggettivo nella natura delle attività cui si riferiscono tali oneri⁵⁶.

Nell'esaminare la natura della commissione bancaria indicata in un contratto di finanziamento contro cessione del quinto della pensione, l'Arbitro ha inoltre riconosciuto il carattere ricorrente delle attività di successiva amministrazione del mutuo e di ogni altro adempimento connesso con l'esecuzione del contratto, che giustifica la rimborsabilità, in quanto costi recurring, delle commissioni medesime a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento⁵⁷.

Per gli oneri assicurativi l'ABF ha ribadito che l'intermediario – e non la sola società di assicurazione – è tenuto a restituire i premi assicurativi già pagati dal cliente ma non ancora maturati al giorno in cui il cliente stesso aveva rimborsato anticipatamente il finanziamento⁵⁸. Infatti il contratto di finanziamento e quello assicurativo sono tra loro collegati, in quanto mirano al conseguimento dello stesso risultato economico-sociale, consistente nella concessione del finanziamento richiesto⁵⁹.

In relazione alla misura del loro rimborso, l'Arbitro ha riconosciuto l'ammissibilità di una pattuizione contenuta nella polizza assicurativa in cui sia specificato il metodo di calcolo per la retrocessione della quota parte di premio. L'Arbitro ha confermato che è legittima l'applicazione di un criterio diverso da quello proporzionale (costituente un mero criterio suppletivo), a condizione che questo sia reso noto al cliente nel contratto. Sfugge invece alla competenza dell'ABF la questione sul merito del criterio adottato per la valutazione dell'intrinseca legittimità o meno della relativa clausola del contratto assicurativo⁶⁰.

In sede di estinzione anticipata di un contratto di cessione del quinto, non può operare inoltre la compensazione legale tra il credito del cliente per il rimborso degli oneri non maturati e il credito della banca per il pagamento delle esposizioni debitorie relative ad altri rapporti, se non è provato l'effettivo ammontare del credito della banca (nel caso in esame non era passato in giudicato il decreto ingiuntivo relativo al credito della banca). Non può operare neppure la compensazione prevista dalla circolare ABI del 25 febbraio 2005, in quanto non applicabile ai rapporti con i clienti-consumatori⁶¹.

⁵⁶ Decisione [8844/2015](#).

⁵⁷ Decisione [6161/2015](#).

⁵⁸ Decisione [5886/2015](#).

⁵⁹ Decisione [7329/2015](#).

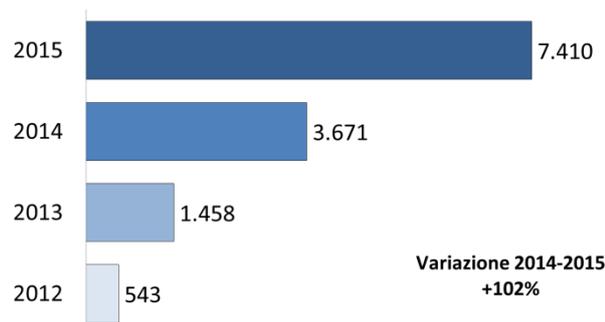
⁶⁰ Decisione [7329/2015](#).

⁶¹ Decisione [4345/2015](#).

Una volta avvenuta l'estinzione del prestito, il Collegio ha affermato che le rate erroneamente versate dall'ente pensionistico all'intermediario devono essere restituite al cliente. L'intermediario non le può legittimamente trattenere sostenendo che tali somme siano state incamerate per compensare i crediti vantati nei confronti dell'ente pensionistico. In base all'art. 1241 c.c. la compensazione può infatti essere effettuata solo rispetto a debiti reciproci tra le parti e non quando, come in questo caso, il credito è vantato dall'intermediario nei confronti di un soggetto diverso dal cliente⁶².

Figura 4.5

Ricorsi presentati in materia di cessione del quinto



Le condizioni applicate

Varie sono le questioni relative alle condizioni applicate alla clientela sottoposte all'attenzione dell'ABF: una di queste riguarda l'anatocismo bancario.

L'ANATOCISMO BANCARIO

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

Secondo la versione dell'art. 120, comma 2, TUB anteriore all'intervento del legislatore del 2013, nei contratti bancari la produzione degli interessi sugli interessi era ammessa nei casi e secondo le modalità disciplinate dalla delibera CICR del 9 febbraio 2000 e purché fosse prevista la stessa periodicità nella capitalizzazione degli interessi derivanti sia dalle operazioni a debito, sia da quelle a credito.

Con legge di stabilità per il 2014 (L. 147/2013), è stato riformulato l'art. 120, comma 2, TUB attribuendo al CICR il compito di stabilire modalità e criteri per la produzione di interessi nelle operazioni bancarie. Nell'agosto 2015 la proposta della Banca d'Italia al CICR per l'attuazione dell'art. 120, comma 2, TUB veni-

⁶² Decisione 6200/2015.

va sottoposta a consultazione: tale proposta confermava la regola del divieto di produzione di interessi anatocistici e introduceva, tra l'altro, la contabilizzazione separata degli interessi rispetto al capitale.

Nei primi mesi del 2016 il legislatore è nuovamente intervenuto sul tema: il testo dell'art. 120, comma 2, TUB è stato riformulato con DL 18/2016, convertito con modificazioni dalla L. 49/2016 (art. 17-bis). Resta invariata la parte della norma che assegna al CICR il compito di fissare “modalità e criteri per la produzione di interessi nelle operazioni poste in essere nell'esercizio dell'attività bancaria”; vengono riformulate invece le previsioni che regolano la produzione di interessi nelle operazioni bancarie.

Sulla portata dell'art. 120 TUB (nella formulazione precedente la modifica del 2016) l'ABF si è espresso con decisione del Collegio di coordinamento affermando l'intervenuta immediata abrogazione dell'anatocismo bancario. La conclusione accolta dall'Arbitro valorizza l'intenzione legislativa, quale emerge dall'esame dei lavori parlamentari per l'adozione della L. 147/2013 e del documento per la consultazione della Banca d'Italia relativo alla proposta di delibera CICR attuativa dell'art. 120, comma 2, TUB. Ad avviso del Collegio il divieto di applicazione di interessi anatocistici doveva ritenersi immediatamente operante (con decorrenza dal 1° gennaio 2014), a prescindere dall'adozione della delibera CICR, avente l'esclusiva funzione di indicare le modalità di calcolo degli interessi (corrispondenti agli interessi semplici) nelle operazioni bancarie⁶³.

Un'altra tematica che si è rivelata fonte di contrasti tra intermediari e clientela è stata quella delle commissioni di affidamento e di sconfinamento applicate ai rapporti contrattuali.

LE COMMISSIONI DI AFFIDAMENTO

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

Il decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze 644/2012 (contenente la disciplina attuativa dell'art. 117-bis TUB) prevede che nella commissione rientra ogni corrispettivo per le attività a esclusivo servizio dell'affidamento (ad es. i costi connessi con l'istruttoria e con le spese relative al conteggio degli interessi dovuti); non vi rientrano invece le imposte, le spese per l'iscrizione di ipoteche e quelle notarili, gli oneri conseguenti a inadempimento del cliente e le spese a fronte dei servizi di pagamento per l'utilizzo dell'affidamento.

⁶³ Decisione 7854/2015.

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

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

In un caso l'ABF ha vagliato, alla luce della disciplina all'epoca vigente, la legittimità di una serie di commissioni applicate a un rapporto di conto corrente affidato.

Laddove sia già stata prevista una commissione per la messa a disposizione fondi, non possono essere applicate altre commissioni, come la commissione di massimo scoperto, finalizzate a remunerare, direttamente o indirettamente, la disponibilità delle somme. È illegittima anche l'applicazione di commissioni ulteriori volte a coprire i costi connessi con la fase istruttoria del finanziamento, come la commissione istruttoria fidi.

Le commissioni volte a remunerare i costi di gestione dello sconfinamento, come la commissione di sconfinamento, non possono essere calcolate a prescindere dalla durata dello sconfinamento stesso e non possono essere applicate contestualmente alla commissione per la messa a disposizione fondi, che ha già carattere onnicomprensivo.

Al contrario è legittima l'applicazione di un corrispettivo sull'accordato pari al 2 per cento su base annua del credito concesso, in quanto rispettosa dei limiti fissati dall'art. 2-bis DL 185/2008 (0,5 per cento, su base trimestrale, del credito concesso)⁶⁴.

L'Arbitro ha ricordato che la commissione di istruttoria veloce (CIV) non ha natura risarcitoria, assimilabile a una penale, ma è finalizzata a remunerare l'intermediario dei costi sostenuti per le attività di verifica circa la meritevolezza di credito del cliente, al fine di consentirgli di operare oltre il fido accordato o in assenza dello stesso.

La prova di aver effettivamente svolto l'istruttoria veloce per ogni singola applicazione della CIV e di averne parametrato l'importo ai costi medi a tale titolo sostenuti incombe sulla banca.

⁶⁴ Decisione [5868/2015](#).

LA COMMISSIONE DI ISTRUTTORIA VELOCE

L'art. 117-bis, comma 2, TUB e le relative disposizioni attuative (DM 644/2012) stabiliscono che, a fronte di sconfinamenti, i contratti di conto corrente, apertura di credito e carta di credito possono prevedere a carico del cliente una commissione di istruttoria veloce (CIV), quale unico onere ulteriore rispetto all'applicazione del tasso di interesse sull'ammontare dello sconfinamento concesso. Tale disciplina si applica agli sconfinamenti sia in assenza di affidamento, sia oltre il limite dello stesso.

Anche per le commissioni di sconfinamento, come per quelle di affidamento, è prevista la nullità delle clausole contrattuali che prevedono l'applicazione di commissioni non conformi alla disciplina legislativa.

Ai sensi del DM 644/2012 per ciascun contratto la CIV è determinata in misura fissa, è espressa in valore assoluto e non eccede i costi mediamente sostenuti dall'intermediario per eseguire l'istruttoria veloce e a questa direttamente collegati.

Nel caso esaminato dal Collegio l'intermediario non ha fornito alcuna dimostrazione di avere compiuto l'istruttoria veloce e, anzi, le modalità applicative della CIV hanno ingenerato il dubbio che l'intermediario avesse considerato detta commissione come una sorta di indennità di sconfinamento: a fronte di 16 addebiti a titolo di CIV, 14 erano relativi a sconfinamenti determinati dal pagamento del saldo della carta di credito emessa dall'intermediario; altri due addebiti riguardavano un prelievo effettuato presso lo sportello bancomat di un altro intermediario e un acquisto mediante POS che hanno determinato sconfinamenti di modesta entità⁶⁵.

L'ABF ha avuto ancora modo di pronunciarsi sul tema delle modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali unilateralmente introdotte dall'intermediario.

LO IUS VARIANDI

L'art. 118 TUB riconosce agli intermediari la facoltà di modifica unilaterale delle condizioni del contratto (ius variandi), ma fissa condizioni e limiti precisi affinché l'esercizio di tale facoltà sia legittimo.

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

- a) la facoltà di modifica unilaterale deve essere prevista nel contratto e specificamente approvata dal cliente;
- b) il cliente deve essere informato delle modifiche con un preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o attraverso altra modalità precedentemente accettata;

⁶⁵ Decisione 5575/2015.

- c) le comunicazioni con cui le banche e gli intermediari finanziari rendono note le modifiche devono riportare la formula: “proposta di modifica unilaterale del contratto”;
- d) le banche e gli intermediari finanziari devono comunicare al cliente anche il motivo che giustifica le modifiche proposte (giustificato motivo).

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

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nell'art. 118 TUB determina l'inefficacia delle variazioni contrattuali, se sfavorevoli per il cliente.

L'Arbitro ha ribadito che è inefficace la proposta unilaterale motivata dall'intermediario in modo generico: l'art. 118 TUB, nel condizionare la liceità della modifica alla ricorrenza di un giustificato motivo, risponde all'esigenza di mettere il cliente in condizione di valutare la congruità della proposta rispetto alla motivazione posta a fondamento della modifica. La motivazione deve quindi essere sufficientemente chiara nello specificare fatti ed effetti degli eventi contemplati. In tale prospettiva è stato ritenuto che non integra la fattispecie del giustificato motivo la motivazione riferita, in modo del tutto generico, all'incremento del rischio di credito correlato al deteriorarsi dello scenario macroeconomico e al mutato contesto di mercato che si riflette sulle spese di gestione. Il Collegio ha inoltre stabilito che lo strumento previsto dall'art. 118 TUB può essere legittimamente utilizzato solo per modificare pattuizioni contrattuali già esistenti e comunque non invalide. Nel caso in questione è stata ritenuta inefficace la modifica di una commissione che già in precedenza era da reputarsi nulla, in quanto contraria alla normativa vigente⁶⁶.

La recente discesa dei tassi di interesse ha generato una specifica problematica relativa alla misura del tasso contrattuale applicabile ai finanziamenti a tasso variabile.

I Collegi ABF si sono più volte pronunciati sulla validità della clausola floor, a fronte di domande volte all'accertamento della nullità o dell'invalidità di tale previsione contrattuale.

L'Arbitro ha negato la natura vessatoria della clausola floor ai sensi del Codice del consumo⁶⁷ che fa riferimento a clausole che, nei contratti conclusi tra professionisti e consumatori, determinano un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. L'ABF ha infatti chiarito che detto squilibrio non può derivare, per ciò solo, dalla previsione di una clausola floor non accompagnata da una clausola cap, ossia da un limite massimo degli interessi previsti⁶⁸.

⁶⁶ Decisione 3724/2015.

⁶⁷ D.lgs. 206/2005, art. 33 e ss.

⁶⁸ Decisione 7669/2015.

LA CLAUSOLA FLOOR

Nei contratti di mutuo con interessi a tasso variabile, l'interesse corrispettivo dovuto dal cliente è calcolato sulla base della somma algebrica tra il parametro di riferimento (i tassi del mercato interbancario quali Euribor ed Eonia) e uno spread di importo fisso e predeterminato.

Con l'inserimento nei contratti della clausola floor (clausola di tasso minimo), gli intermediari si cautelano da possibili perdite di profitto dovute a eventuali ribassi dei parametri di riferimento: si tratta quindi di un meccanismo di redditività minima a favore dell'intermediario in quanto l'interesse corrispettivo dovuto dal cliente non può in ogni caso scendere sotto una soglia predeterminata (floor).

In relazione ai valori negativi che hanno assunto i principali tassi del mercato interbancario utilizzati come parametro, la Banca d'Italia, con comunicazione del 7 aprile 2016, ha invitato gli intermediari a una rigorosa applicazione delle condizioni pattuite con la clientela ed, eventualmente, a provvedere alle conseguenti restituzioni ai clienti, astenendosi dall'applicare di fatto clausole floor non pubblicate e concordate con la clientela.

In un altro caso il ricorrente ha lamentato la natura vessatoria della clausola floor inserita in un contratto di mutuo fondiario ipotecario, richiedendo l'accertamento della sua nullità. Il Collegio ha affermato che, per la validità della clausola floor, non è necessaria una specifica approvazione per iscritto, in quanto non rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 1341 c.c. che prevede un elenco tassativo di clausole soggette ad approvazione per iscritto, non suscettibile di alcuna estensione analogica. Inoltre secondo quanto previsto dall'art. 34, comma 2, del Codice del consumo, la valutazione del carattere vessatorio della clausola non attiene all'adeguatezza del corrispettivo dei beni e dei servizi, purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile⁶⁹.

Anche nel 2015 i Collegi si sono pronunciati in tema di usura.

LA DISCIPLINA IN MATERIA DI USURA

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

I tassi soglia sono determinati per legge sulla base dei tassi medi di mercato rilevati trimestralmente dalla Banca d'Italia e pubblicati dal Ministero dell'Economia e delle finanze; dal 14 maggio 2011 sono calcolati aumentando di un quarto il tasso medio segnalato dagli intermediari (tasso effettivo globale medio, TEGM) e aggiungendo ulteriori quattro punti percentuali. La differenza tra il tasso soglia e il tasso medio non può comunque essere superiore a otto punti percentuali (cfr. comunicato del Dipartimento del Tesoro del 18 maggio 2011).

⁶⁹ Decisione 7355/2015.

La rilevazione svolta dalla Banca d'Italia sui TEGM distingue due tipologie di crediti:

- a) per i finanziamenti a utilizzo flessibile sono rilevati i tassi effettivi globali (TEG) praticati nel trimestre per tutti i conti in essere, anche se si tratta di contratti stipulati in precedenza. I TEG applicati per tali operazioni sono sensibili alle variazioni di mercato, fermo restando quanto disposto dalla legge in materia di variazioni contrattuali unilaterali. La Banca d'Italia ha dato indicazione agli intermediari di condurre una verifica trimestrale sul rispetto delle soglie vigenti in ciascun periodo per tutti i finanziamenti di tale tipo in corso;
- b) per i finanziamenti con un piano di ammortamento predefinito viene rilevato il TEG relativo ai nuovi contratti stipulati nel trimestre. Per questa tipologia di crediti la verifica sul rispetto delle soglie è compiuta solo al momento della stipula del contratto, in cui la misura degli interessi è stabilita.

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

Gli interessi di mora sono esclusi dal calcolo del TEGM, in quanto non sono dovuti dal momento dell'erogazione del credito, ma solo a seguito di un eventuale inadempimento da parte del cliente. Per effetto di tale esclusione, tra l'altro, le operazioni con andamento anomalo non sono considerate nella media. Poiché gli interessi moratori sono più alti per compensare la banca del mancato adempimento, se inclusi nel TEGM determinerebbero infatti un innalzamento delle soglie, in potenziale danno della clientela.

Per evitare il confronto tra tassi disomogenei, in assenza di una previsione legislativa che determini una specifica soglia in presenza di interessi moratori, i [decreti ministeriali](#) riportano i risultati di un'indagine realizzata nel 2002 dalla Banca d'Italia, che rilevava una maggiorazione stabilita contrattualmente per i casi di ritardato pagamento in media pari a 2,1 punti percentuali.

L'ABF ha ribadito che, al fine di determinare il superamento della soglia antiusura, gli interessi corrispettivi non devono essere sommati a quelli moratori, in quanto interessi di differente natura, con proprie modalità di computo e di applicazione.

L'Arbitro ha affermato inoltre che il piano di ammortamento alla francese non comporta rischi di anatocismo derivanti dalla capitalizzazione degli interessi, ma può risultare oscuro al cliente; a questo proposito ha confermato la necessità di

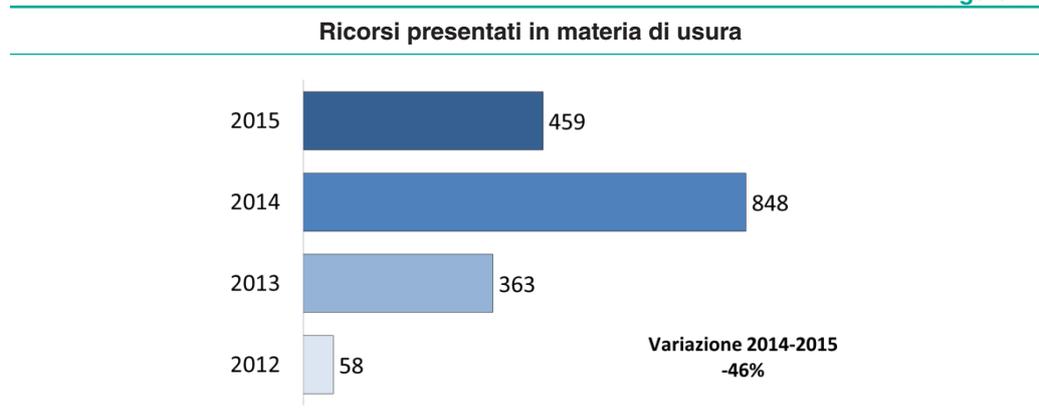
meccanismi di trasparenza idonei a superare le asimmetrie informative che ostacolano la formazione di una volontà consapevole da parte del soggetto finanziato⁷⁰.

In un'altra decisione l'ABF ha ribadito che le spese dovute per l'estinzione del rapporto non rientrano nel calcolo del costo complessivo del credito misurato dal tasso effettivo globale (TEG) da confrontare con i tassi soglia ai fini della normativa sull'usura, in quanto si tratta di costi eventuali. Al contrario vanno incluse nel TEG le spese di assicurazione intese a garantire il rimborso totale o parziale del credito⁷¹.

In tema di polizze assicurative il mutuatario contestava l'usurarietà del mutuo per effetto dell'inclusione nel tasso contrattuale del costo sopportato per la sottoscrizione di una polizza. Il Collegio ha accertato che tale polizza presentava caratteristiche finanziarie e di investimento e non aveva quindi una finalità diretta di protezione del credito; la polizza inoltre era stata sottoscritta da un soggetto diverso dal mutuatario. La domanda del ricorrente non è stata accolta in quanto il costo di questo tipo di polizze non va ricompreso nel costo totale del credito ai fini del calcolo del tasso effettivo globale medio (TEGM) rilevante per l'individuazione della soglia usura⁷².

La materia dell'usura è stata affrontata anche in casi di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio. L'Arbitro ha ricordato come in caso di usura sopravvenuta nel corso del rapporto – in base all'impostazione del Collegio di coordinamento – sia non dovuta solo la quota di interessi che eccede il tasso soglia, in quanto non trovano applicazione le norme di cui all'art. 644 c.p. e all'art. 1815 c.c. dettate per i soli casi in cui il superamento del tasso soglia avvenga nel momento della sottoscrizione del contratto e non già nel corso del rapporto di finanziamento.

Figura 4.6



L'Arbitro ha richiamato l'orientamento del Collegio di coordinamento anche a proposito della possibilità di applicare la fattispecie dell'usura sopravvenuta ai

⁷⁰ Decisione 5846/2015.

⁷¹ Decisione 7086/2015.

⁷² Decisione 6981/2015.

finanziamenti a tasso fisso come la cessione del quinto dello stipendio. A questo proposito ha evidenziato come l'utilizzo del canone della buona fede consenta di rilevare l'usurarietà sopravvenuta anche con riferimento alla tipologia dei finanziamenti a tasso fisso, senza che ciò possa ingenerare il rischio di annullare le differenze tra finanziamenti a tasso fisso e finanziamenti a tasso variabile⁷³.

I servizi di pagamento

Una discreta parte del contenzioso innanzi all'ABF ha riguardato i servizi di pagamento, con una prevalenza di ricorsi relativi al loro utilizzo fraudolento.

LA DISCIPLINA IN MATERIA DI SERVIZI DI PAGAMENTO

La direttiva CE/64/2007 sui servizi di pagamento (Payment Services Directive, PSD) mira ad accrescere la trasparenza e la concorrenza nel mercato di riferimento, anche attraverso il rafforzamento della tutela della clientela. I requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro sono stabiliti dal regolamento UE/260/2012.

La direttiva è stata recepita nel nostro ordinamento con il D.lgs. 11/2010 che individua gli obblighi e le responsabilità degli utilizzatori (clienti) e dei prestatori (intermediari) dei servizi di pagamento. In particolare il decreto esclude la responsabilità dell'intermediario solo nel caso di dolo o colpa grave dell'utilizzatore dello strumento di pagamento. Incombe sul prestatore dei servizi di pagamento l'onere di provare la sussistenza del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore.

La disciplina si basa sul contemperamento tra gli obblighi di diligenza gravanti sull'intermediario (tenuto ad adeguare i propri sistemi di protezione all'evoluzione delle tecniche di frode) e sul cliente (che sopporta le perdite se il furto o la frode sono avvenuti a causa della negligenza nella custodia e nell'utilizzo dello strumento).

È previsto che l'utilizzatore subisca una perdita non superiore a 150 euro, nel caso di operazioni non autorizzate realizzate prima della comunicazione all'intermediario relativa al furto o all'uso indebito, salva l'ipotesi in cui abbia agito con dolo o colpa grave, ossia non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento; in questi ultimi casi l'utilizzatore sopporta per intero il danno.

Il 13 gennaio 2016 è entrata in vigore la direttiva UE/2015/2366 (Revised Directive on Payment Services, PSD2) che aggiorna e modifica la normativa precedente; gli Stati membri hanno due anni di tempo per recepirla negli ordinamenti nazionali.

Nel caso in cui il cliente aveva subito il prelievo fraudolento di una cospicua somma dal proprio conto corrente da parte di terzi ignoti, l'ABF ha condannato l'intermediario alla restituzione della somma sottratta, avendo rilevato che non

⁷³ Decisione 5792/2015.

era stato applicato un sistema di sicurezza in linea con gli standard più elevati di protezione e che comunque le misure adottate prevedevano procedure macchinose e non comunicate in termini personalizzati alla clientela⁷⁴.

In tema di utilizzo fraudolento di carte di pagamento, in un caso nel quale la tessera bancomat di un cliente era stata sottratta a seguito di un furto avvenuto nella sua autovettura, l'ABF ha affermato che costituisce colpa grave del derubato non essersi sincerato di possedere ancora la tessera stessa, pur essendosi avveduto immediatamente dell'effrazione subita dalla propria autovettura. È stato invece escluso che possa far presumere una negligente custodia dello strumento di pagamento la circostanza che le ben 34 operazioni fraudolentemente effettuate da terzi siano state autorizzate con l'utilizzo del codice PIN corretto. Per contro l'Arbitro ha ritenuto che vi fosse una concorrente responsabilità dell'intermediario per non aver predisposto dei sistemi automatici di monitoraggio e di blocco delle operazioni di prelievo nelle ipotesi di operatività che – come nel caso esaminato – presentino indici di anomalia⁷⁵.

In materia di clonazione l'Arbitro ha escluso che l'utilizzo per scommesse online di una carta di credito, di cui il ricorrente aveva denunciato la clonazione, possa rivelare un intento fraudolento del ricorrente stesso; l'intermediario invece ha evidenziato che simili operazioni difficilmente potrebbero essere effettuate da terzi dal momento che essi non potrebbero giovare delle eventuali vincite accreditate sulla carta clonata. Il Collegio ha invece evidenziato come le circostanze segnalate dall'intermediario non siano sufficienti a fondare tale presunzione, considerato che l'utilizzo di carta di credito per scommesse online potrebbe essere motivato dal puro interesse al gioco e, comunque, l'illegittimo utilizzatore potrebbe impiegare i risultati delle eventuali vincite accreditati sulla carta mediante un successivo utilizzo della stessa. Al di là di queste osservazioni l'Arbitro ha però respinto il ricorso, in quanto il ricorrente non aveva rispettato il termine di decadenza di 13 mesi dalla data di addebito, previsto per la denuncia delle operazioni non autorizzate.

Un altro caso ha riguardato un raggiri subito da un cliente che, mentre effettuava un prelievo presso un ATM, era stato avvicinato da una sconosciuta la quale lo invitava a raccogliere una banconota da 10 euro che diceva essergli caduta a terra: con quell'artificio gli era stata sottratta la carta di debito, con cui erano poi state effettuate ben 25 operazioni fraudolente. Queste specifiche circostanze, ad avviso del Collegio, escludono che il comportamento del cliente possa ritenersi gravemente colpevole, anche quando, come nel caso esaminato, il blocco della carta era avvenuto a due settimane di distanza dal furto e il cliente non aveva attivato il servizio di SMS alert: non può ritenersi che il titolare di una carta sia tenuto a un controllo continuativo delle risultanze del proprio conto, né che sia gravemente inadempiente se non attiva l'SMS alert, gravando sull'intermediario il dovere di predisporre idonee misure di sicurezza⁷⁶.

⁷⁴ Decisione [5769/2015](#).

⁷⁵ Decisione [2817/2015](#).

⁷⁶ Decisione [2371/2015](#).

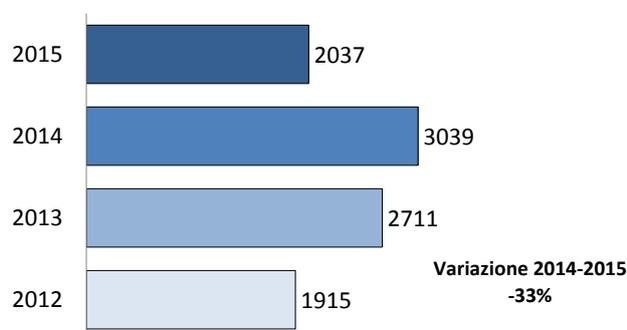
Il medesimo tipo di inganno è avvenuto a danno della madre del titolare di una carta bancomat che aveva effettuato dei prelievi per conto del figlio, invalido al 100 per cento. Il Collegio ha precisato che, seppure l'utilizzo dello strumento di pagamento sia riservato al solo titolare, non possono escludersi casi, come quello di una persona invalida, nei quali l'utilizzo da parte di terzi (specie se legati al titolare da rapporti di coniugio o parentela o da rapporti equiparabili) è opportuno o addirittura necessario: nel caso esaminato l'Arbitro ha pertanto escluso la sussistenza della colpa grave⁷⁷.

In un altro caso gli eredi del titolare di una carta di credito avevano disconosciuto la firma apposta sugli scontrini relativi a molteplici acquisti presso esercizi commerciali, effettuati mentre il titolare era ricoverato in ospedale.

Il Collegio ha accertato che il defunto aveva abitualmente concesso ad altro soggetto di propria fiducia l'uso della carta e lo ha ritenuto colpevole di tale condotta. Al contempo però ha evidenziato che l'intermediario non era stato diligente, in quanto non aveva verificato la corretta identificazione da parte degli esercenti del soggetto che aveva effettuato le operazioni; l'intermediario avrebbe dovuto pertanto astenersi dall'eseguire gli addebiti delle operazioni controverse. L'Arbitro ha dunque concluso che il fatto dannoso risulta ascrivibile al comportamento di entrambe le parti, con un concorso di colpa valutato nella misura del 50 per cento per ciascuna⁷⁸.

Figura 4.7

Ricorsi presentati in materia di carte di debito e credito



Per quanto attiene al blocco degli strumenti di pagamento, in un caso il ricorrente lamentava che l'illegittimo blocco della propria carta di credito – dovuto al fatto che l'intermediario, per ragioni commerciali, aveva deciso di cessare il servizio di emissione e gestione di tali strumenti di pagamento – fosse intervenuto senza preavviso e, per di più, a distanza di un solo mese dal rinnovo della carta stessa da parte della banca. Il Collegio ha parzialmente accolto il ricorso, riconoscendo un risarcimento danni equitativamente determinato, e ha affermato che la banca aveva

⁷⁷ Decisione 2628/2015.

⁷⁸ Decisione 7574/2015.

violato il ragionevole affidamento riposto dal ricorrente nel rinnovo del servizio, tenendo quindi un comportamento contrario al precetto della buona fede⁷⁹.

Con riguardo a due ordini di bonifico disconosciuti da parte del cliente, l'Arbitro ha verificato che, contrariamente a quanto affermato dal ricorrente, le firme apposte sugli ordini apparivano simili a quelle depositate presso l'intermediario; pertanto, il ricorrente avrebbe dovuto proporre querela di falso davanti alla magistratura ordinaria. Accertato che l'intermediario non risultava inadempiente, il Collegio ha respinto il ricorso⁸⁰.

In un caso inerente al rapporto tra intermediari ed esercenti, un soggetto aveva prenotato un soggiorno alberghiero mediante un sito internet di prenotazioni. Non essendosi presentato il giorno stabilito, l'esercizio alberghiero aveva addebitato sulla carta di credito fornita all'atto della prenotazione il costo dei pernottamenti (servizio di prenotazione garantita). Il cliente contestava l'addebito all'intermediario gestore della carta. Quest'ultimo accoglieva le richieste del cliente e stornava le somme. La società ricorrente, titolare dell'albergo, ha chiesto all'Arbitro di dichiarare l'illegittimità del comportamento dell'intermediario. L'ABF ha respinto il ricorso dell'albergatore, evidenziando come nel caso esaminato non fosse emersa alcuna previsione contrattuale che legittimasse l'albergatore ad addebitare al cliente il costo del soggiorno in caso di mancata presentazione, possibilità che deve essere oggetto di specifica pattuizione aggiuntiva nella convenzione di associazione tra intermediario ed esercente⁸¹.

Gli assegni e gli altri titoli di credito

Una leggera crescita (nella misura del 6 per cento rispetto al 2014) si è riscontrata nel contenzioso in tema di assegni e altri titoli di credito. Alcuni di questi ricorsi hanno riguardato casi in cui i titoli erano stati trattati con la procedura interbancaria del troncamento assegni (check truncation)⁸².

In relazione alla negoziazione di assegni, l'utilizzo di tale procedura non esclude la responsabilità della banca trattaria per il mancato espletamento della verifica della regolarità formale dell'assegno. Pertanto la banca trattaria che abbia proceduto al pagamento di un assegno contraffatto omettendo l'esame della sua regolarità formale è responsabile ed è tenuta a restituire al cliente l'importo negoziato, nel caso in cui

⁷⁹ Decisione 2403/2015.

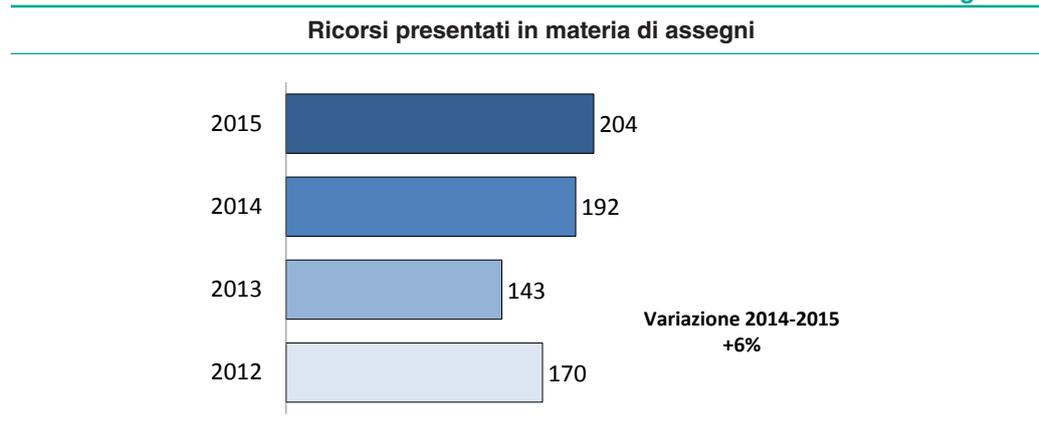
⁸⁰ Decisione 469/2015.

⁸¹ Decisione 5848/2015.

⁸² La procedura consente di regolare il pagamento degli assegni bancari e circolari non superiori a 5.000 euro senza lo scambio della materialità del titolo per il tramite delle stanze di compensazione: i titoli, una volta "troncati", ossia dopo il taglio di un angolo dell'assegno, sono trattenuti presso la banca che li ha ricevuti (negoziatrice) che trasmette – per via telematica – alla banca dove è aperto il conto da addebitare (trattaria) un flusso informativo con i dati necessari per il regolamento dell'importo del titolo. La procedura di check truncation (per gli assegni non superiori a 5.000 euro) e lo scambio in stanza (per gli assegni superiori a 5.000 euro) saranno sostituiti nei prossimi mesi da una nuova procedura interbancaria, denominata check image truncation (CIT) che consentirà l'acquisizione, la trasmissione e il trattamento delle immagini digitalizzate degli assegni, conformemente alle previsioni introdotte dalla L. 106/2011.

sarebbe stato possibile riscontrare immediatamente la contraffazione attraverso la visione materiale del titolo cartaceo. Il Collegio ha stabilito che la responsabilità della banca trattaria non è esclusa dalla carenza di custodia del carnet e dalla tardività nel blocco del libretto degli assegni dopo il furto subito dal cliente, aspetti contestati dall'intermediario convenuto. Non sussiste invece la responsabilità della banca trattaria che abbia negoziato l'assegno contraffatto mediante la procedura di check truncation quando, anche laddove si fosse proceduto con i metodi tradizionali, l'irregolarità formale del titolo non sia comunque agevolmente rilevabile⁸³.

Figura 4.8



L'Arbitro si è occupato anche dello smarrimento di cambiali, con particolare riferimento alla procedura di ammortamento⁸⁴.

Nel caso esaminato lo smarrimento delle cambiali era avvenuto, per colpa esclusiva dell'intermediario, dopo la consegna per l'incasso. Il Collegio ha affermato che la procedura di ammortamento compete esclusivamente al detentore dei titoli smarriti: nel caso di specie la banca girataria per l'incasso. Le spese legali sopportate dal cliente per la procedura di ammortamento autonomamente attivata non sono pertanto risarcibili, in quanto si è trattato di costi sopportati inutilmente⁸⁵.

Le iscrizioni nelle banche dati

Nel 2015 poco più del 4 per cento dei ricorsi ha riguardato questioni inerenti alle segnalazioni in banche dati sia di natura privatistica (i sistemi di informazione creditizia) sia pubblicistica (la Centrale di allarme interbancaria e la Centrale dei rischi).

Il Collegio di coordinamento si è pronunciato sul tema delle segnalazioni nei sistemi di informazione creditizia (SIC) di situazioni pregiudizievoli riferite a persone giuridiche, ritenendo non operante l'obbligo di preventiva informazione.

⁸³ Decisione 2989/2015.

⁸⁴ Procedura volta a privare di validità verso terzi il titolo sottratto, smarrito o distrutto, assicurandone il pagamento al proprietario dello stesso.

⁸⁵ Decisione 6468/2015.

Tale conclusione è fondata sul quadro positivo vigente in materia (art. 125, comma 3, TUB e art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati), valorizzando la modifica (intervenuta nel 2011) dell'art. 4 del Codice in materia di protezione dei dati personali che ha escluso dalla definizione di dato personale il trattamento dei dati riferibili alle persone giuridiche⁸⁶.

I SISTEMI PRIVATI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA

I sistemi di informazione creditizia (SIC) sono basi di dati private consultabili dalle banche e dagli altri intermediari finanziari per verificare l'affidabilità e la puntualità della clientela nei pagamenti. L'informazione ricavabile da tali basi dati consente agli intermediari che partecipano al sistema di valutare in maniera più accurata la clientela, attuale e potenziale, in relazione all'opportunità di concedere credito al consumo, prestiti e finanziamenti in qualsiasi forma tecnica.

L'attività dei SIC è disciplinata dal Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, emanato in attuazione del Codice in materia di protezione dei dati personali e pubblicato sulla Gazzetta ufficiale del 23 dicembre 2004, n. 300.

Le informazioni sono gestite in modo centralizzato da soggetti privati (enti, associazioni o altri organismi) e sono consultabili solo dagli aderenti, su base volontaria, al sistema, che provvedono alle relative segnalazioni. Gli intermediari bancari e finanziari e i gestori dei SIC hanno l'obbligo di controllare l'esattezza delle informazioni e di provvedere al loro aggiornamento.

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

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

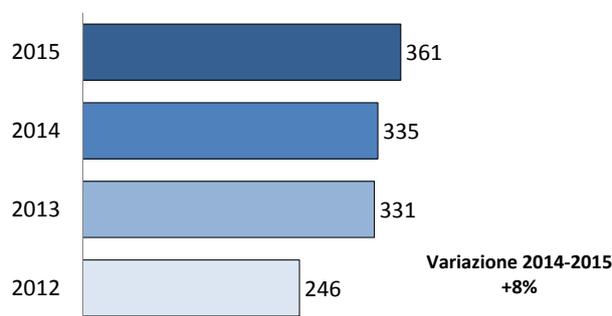
Il cliente ha diritto di conoscere le segnalazioni a proprio nome presenti negli archivi e, in caso di errori, di richiedere la cancellazione o la modifica dei relativi dati.

Prima di procedere alla segnalazione, l'intermediario ha il dovere di informare il cliente che potrà evitare quella relativa al primo ritardo nei rimborsi con il versamento della rata scaduta.

In particolare l'art. 125, comma 3, TUB (inserito nel capo dedicato al credito ai consumatori) prevede l'obbligo di preventiva informazione del consumatore a fronte della prima segnalazione a una banca dati di informazioni negative, così come previsto dall'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati.

⁸⁶ Decisione 4140/2015.

Ricorsi presentati in materia di SIC



In un caso relativo a una segnalazione positiva ai SIC, di cui il ricorrente aveva chiesto la cancellazione poiché il rapporto di credito era stato estinto da tempo, il Collegio ha censurato la condotta dell'intermediario che non aveva dato seguito alla richiesta del cliente. Infatti, sulla base del citato Codice di deontologia e di buona condotta, le informazioni creditizie di tipo positivo relative a un rapporto esaurito possono essere conservate non oltre il termine previsto dal Codice, decorrente dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del relativo contratto; d'altro canto, è riconosciuto il diritto dell'interessato a revocare il consenso al trattamento delle informazioni di tipo positivo con conseguenti obblighi da parte dell'intermediario partecipante al sistema di comunicare la revoca al gestore e da parte di quest'ultimo di procedere alla cancellazione entro i 90 giorni successivi. Per tali motivi la domanda di cancellazione della segnalazione positiva è stata accolta⁸⁷.

LA CENTRALE DI ALLARME INTERBANCARIA

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

L'archivio della CAI contiene informazioni circa le generalità di chi ha emesso assegni bancari e postali senza autorizzazione o senza disporre dei fondi necessari (provvista) e dei soggetti ai quali è stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di pagamento; sono inoltre presenti i dati identificativi degli assegni bancari e postali non restituiti dopo la revoca dell'autorizzazione e quelli di cui sia stato denunciato il furto, lo smarrimento o che siano stati bloccati per altri motivi, i dati delle carte di pagamento revocate e di quelle di cui sia stato denunciato il furto o lo smarrimento.

In tema di segnalazioni nella Centrale di allarme interbancaria, è legittima l'iscrizione di un cliente che abbia emesso un assegno risultato privo di copertura al

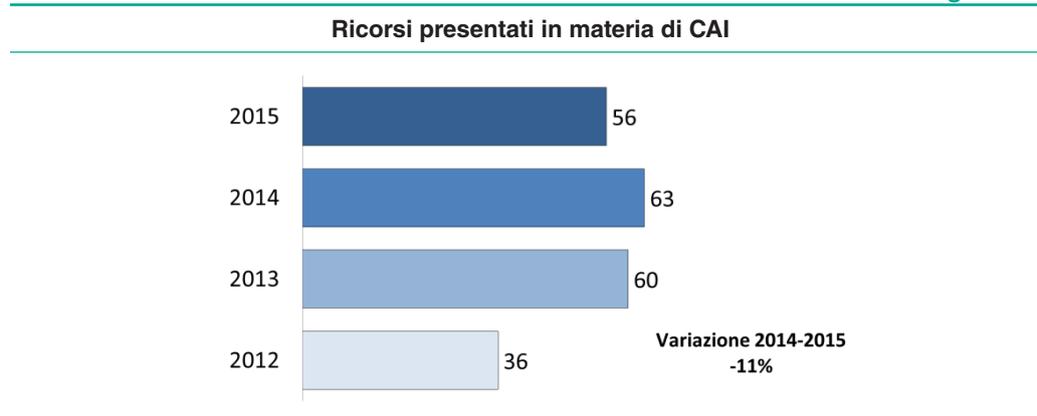
⁸⁷ Decisione 2845/2015.

momento della negoziazione in check truncation, anche laddove la provvista sia stata ricostituita prima della presentazione in stanza di compensazione⁸⁸.

Il Collegio si è pronunciato sul mancato rispetto delle prescrizioni sul preavviso di revoca, con specifico riguardo alle ricadute in termini di legittimità o meno della successiva segnalazione in CAI del ricorrente (nel caso esaminato, una società, traente dell'assegno). In particolare il preavviso di revoca riguarda l'ipotesi di mancato pagamento (in tutto o in parte) di un assegno per difetto di provvista: la relativa comunicazione deve essere effettuata presso il domicilio eletto dal traente entro il decimo giorno dalla presentazione al pagamento del titolo (art. 9-bis, L. 386/1990). Ad avviso del Collegio la violazione del termine di dieci giorni per l'invio del preavviso da parte dell'intermediario non comporta l'illegittimità della successiva segnalazione in CAI: il termine risulta infatti prescritto non nell'interesse del traente ma in quello dei terzi. Il Collegio ha affermato inoltre che l'invio del preavviso di revoca presso un luogo diverso dal domicilio eletto dal cliente – in violazione della prescrizione in questo caso dettata a tutela dello stesso – non può determinare l'illegittimità della successiva segnalazione in CAI, qualora sia pacifica l'effettiva ricezione della comunicazione trasmessa dall'intermediario (nel caso di specie indirizzata presso una sede secondaria della società), risultando comunque soddisfatto l'interesse sostanziale tutelato dalla previsione normativa⁸⁹.

In un caso in cui un assegno – emesso da un soggetto il cui nominativo era iscritto in CAI e che pertanto versava nelle condizioni stabilite per la revoca di sistema riguardo al potere di emettere assegni – è rimasto insoluto, l'Arbitro ha affermato che grava sull'intermediario l'onere di verificare la legittimazione del proprio cliente a poter emettere assegni al momento del rilascio del relativo carnet. Non avendo compiuto tale verifica, l'intermediario è stato quindi chiamato a risponderne del danno arrecato al soggetto prenditore dell'assegno, il quale, nel riceverlo in pagamento, ha legittimamente confidato nella circostanza che la banca avesse svolto i controlli di propria competenza⁹⁰.

Figura 4.10



⁸⁸ Decisione 7855/2015.

⁸⁹ Decisione 8859/2015.

⁹⁰ Decisione 2067/2015.

LA CENTRALE DEI RISCHI

La Centrale dei rischi (CR) è un sistema informativo sull'indebitamento della clientela nei confronti di banche e intermediari finanziari vigilati dalla Banca d'Italia, nonché di società veicolo di cartolarizzazione dei crediti, volto a favorire l'accesso al credito per la clientela meritevole.

Gli intermediari partecipanti comunicano mensilmente alla Banca d'Italia informazioni sulla loro clientela (relativamente ai crediti pari o superiori a 30.000 euro e ai crediti in sofferenza di qualunque importo); l'Istituto fornisce mensilmente agli intermediari le informazioni sul debito totale verso il sistema creditizio di ciascun cliente segnalato.

Gli intermediari possono interrogare la CR per chiedere informazioni su soggetti che essi non segnalano, a condizione che le richieste siano avanzate per finalità connesse con l'assunzione e la gestione del rischio di credito.

I responsabili della correttezza delle segnalazioni inviate alla CR sono le banche e le società finanziarie. Il servizio centralizzato dei rischi opera infatti in un contesto di continua interazione con gli intermediari i quali sono tenuti a controllare le segnalazioni di rischio trasmesse e ricevute e a rettificare di propria iniziativa le segnalazioni errate o incomplete.

In tema di segnalazioni a sofferenza in Centrale dei rischi (CR) l'Arbitro ha chiarito come la legittimità delle stesse dipenda sia dall'assolvimento dell'obbligo di informativa al cliente da parte dell'intermediario segnalante (presupposto formale), sia dalla sussistenza di una situazione finanziaria del soggetto segnalato indicativa di un'incapacità stabile e consolidata di fare fronte alla propria esposizione debitoria (presupposto sostanziale).

L'Arbitro ha ritenuto assolto l'obbligo di informativa qualora l'intermediario abbia inviato la relativa comunicazione al cliente – mediante raccomandata con ricevuta di ritorno – al medesimo indirizzo di residenza indicato dal ricorrente nel modulo di ricorso, sebbene la stessa sia tornata al mittente.

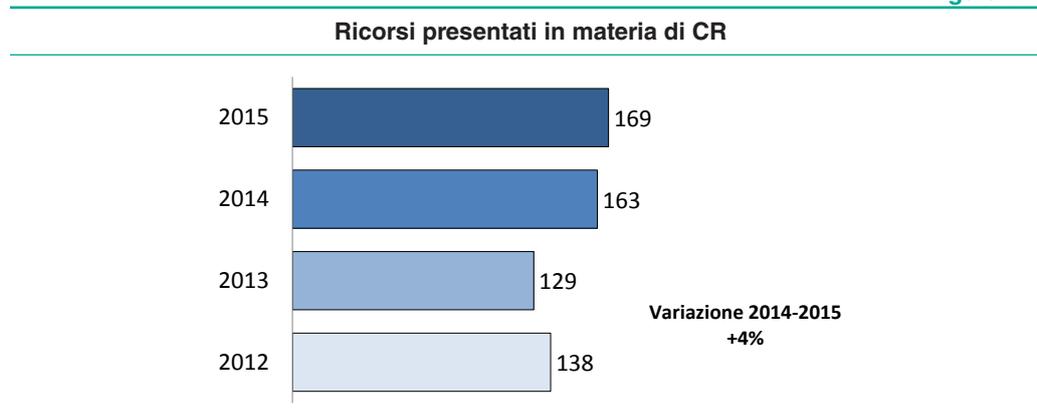
Relativamente invece alla situazione finanziaria del ricorrente, l'Arbitro, nella fattispecie esaminata, ha osservato che il cliente aveva sconfinato sul conto corrente per un importo non rilevante (provvedendo al ripianamento della propria posizione entro i sei mesi successivi), aveva regolarmente pagato le rate di un mutuo contratto presso un altro intermediario e rilasciato garanzie a favore di terzi, senza che queste ultime fossero state escusse dalla stessa banca convenuta. L'ABF ha ritenuto che la complessiva situazione finanziaria del cliente non giustificasse la sua segnalazione a sofferenza: ha pertanto disposto la cancellazione della segnalazione illegittima, riconoscendo il diritto al risarcimento del danno – patrimoniale e non patrimoniale, quantificato in via equitativa – poiché il cliente, libero professionista, ha dichiarato di essere incorso in difficoltà di accesso al credito e di aver subito ripercussioni sul

piano della reputazione professionale. Tali circostanze, pur in assenza di specifici elementi di prova, sono state considerate presuntivamente dimostrate⁹¹.

In un caso di accertata illegittima segnalazione in CR, ove la ricorrente aveva provato in via documentale i molteplici dinieghi di finanziamento ricevuti a causa della segnalazione, il Collegio, tenuto anche conto della gravità della segnalazione illegittima e della sua persistenza per quasi quattro anni, ha riconosciuto, oltre al danno al patrimonio, anche il danno non patrimoniale arrecato ai beni della reputazione e dell'onore. L'importo complessivo del risarcimento è stato determinato dal Collegio in via equitativa in quanto ha ritenuto dimostrata dalla ricorrente l'esistenza di un danno risarcibile, ma ha considerato impossibile o comunque eccessivamente difficile quantificarlo esattamente⁹².

L'Arbitro ha giudicato corretto il mantenimento della segnalazione in CR a carico di un soggetto che, in un primo tempo, aveva sottoscritto una fideiussione per garantire l'esposizione debitoria di una società in accomandita semplice della quale era socio accomandante e, successivamente, aveva ceduto le proprie quote di partecipazione. Secondo il Collegio la cessione delle partecipazioni sociali non rappresenta un evento che valga a estinguere l'obbligazione fideiussoria; costituendo quest'ultima una garanzia accessoria rispetto all'obbligazione principale, ne segue la sorte e permane sino all'estinzione della stessa. L'intermediario non aveva pertanto alcun obbligo di cancellare la segnalazione in CR, essendo ancora valida la garanzia prestata. Il ricorrente inoltre contestava di non aver mai ricevuto le comunicazioni periodiche dovute ai sensi dell'art. 119 TUB: in proposito il Collegio ha affermato che l'eventuale violazione degli obblighi informativi nei confronti del fideiussore non incide sull'esistenza del vincolo fideiussorio e sulla relativa segnalazione in CR⁹³.

Figura 4.11



L'Arbitro si è infine occupato di una controversia relativa agli effetti della sottoscrizione di un accordo per un piano di rientro tra il ricorrente e l'intermediario,

⁹¹ Decisione 688/2015.

⁹² Decisione 1692/2015.

⁹³ Decisione 3320/2015.

a fronte dell'inadempimento, segnalato in CR, delle obbligazioni originariamente assunte per effetto di un contratto di leasing stipulato tra le parti. Il ricorrente lamentava che l'intermediario avrebbe dovuto cancellare la segnalazione in CR, ritenendo che l'accordo intervenuto avesse sanato il pregresso inadempimento.

Il Collegio ha respinto il ricorso, negando la natura novativa all'accordo che aveva riscadenzato il debito secondo un nuovo piano, ma pur sempre sulla base dell'originario contratto di leasing. La decisione ha evidenziato la presenza di una clausola contrattuale che ammetteva il mantenimento della segnalazione in Centrale dei rischi anche qualora fosse stato accordato un diverso piano di rientro, posto che le dilazioni venivano registrate in CR come sconfinamento sugli importi originari non saldati⁹⁴.

⁹⁴ Decisione [6552/2015](#).

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

Le decisioni sui profili procedurali e sui limiti di competenza del sistema stragiudiziale sono utili per comprendere quali controversie possano essere sottoposte all'ABF. Si riporta a tal fine una panoramica delle principali questioni procedurali affrontate nel 2015.

La legittimazione attiva

L'ABF – applicando l'art. 81 c.p.c., secondo cui nessuno può far valere nel processo in nome proprio un diritto altrui – ha rilevato d'ufficio la carenza di legittimazione attiva in capo al ricorrente che chiedeva la riduzione delle garanzie a copertura del proprio mutuo fondiario, limitatamente alla fideiussione prestata dalla moglie, pur non essendo titolare dell'obbligo fideiussorio¹.

In un caso in cui il ricorrente chiedeva alla banca negoziatrice (e non alla banca trattaria, con la quale intratteneva il rapporto di conto corrente) di ottenere le generalità del soggetto che aveva portato all'incasso un assegno da lui emesso, l'ABF ha rilevato che il difetto di legittimazione attiva non può derivare dalla mera circostanza che il ricorrente non abbia mai intrattenuto un rapporto contrattuale con la banca convenuta. Ad avviso dell'Arbitro, per fondare la legittimazione attiva è sufficiente l'esistenza di un "contatto sociale qualificato" tra il ricorrente e il resistente: tale è certamente quello che si stabilisce in occasione della presentazione del titolo da parte del prenditore, direttamente o per il tramite di una banca negoziatrice, alla banca trattaria. Questo principio è espressamente confermato dalle disposizioni ABF le quali chiariscono che per cliente deve intendersi anche "il soggetto che è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento"².

La legittimazione passiva

L'ABF ha dichiarato la non procedibilità di un ricorso nei confronti di un intermediario estero operante in Italia in regime di libera prestazione di servizi. L'intermediario, esercitando la facoltà riconosciuta agli operatori esteri dalle disposizioni ABF, non aveva infatti aderito all'ABF in quanto partecipava a un sistema estero di composizione stragiudiziale delle controversie (nella specie il Conciliatore

¹ Decisione 5791/2015.

² Decisione 3560/2015.

austriaco) aderente alla rete Fin-Net, avanti al quale il ricorso avrebbe dovuto essere incardinato³.

In un caso di estinzione anticipata di un finanziamento contro cessione del quinto della pensione, per il quale il ricorrente aveva richiesto la riduzione del costo del finanziamento e il rimborso della quota non maturata del premio assicurativo, il Collegio ha riconosciuto il difetto di legittimazione passiva dell'intermediario. Il finanziamento oggetto del ricorso rientrava infatti nell'ambito di una cessione in blocco di crediti che l'intermediario aveva effettuato in favore di una società veicolo di cartolarizzazione (special purpose vehicle, SPV), assolvendo a tutti gli obblighi, anche pubblicitari, previsti dalla legge⁴.

La competenza per materia, temporale e per valore

Nel corso del 2015 il Collegio si è espresso sulla competenza dell'Arbitro in relazione a controversie riguardanti la corretta interpretazione e applicazione della normativa tributaria sull'imposta di bollo relativa a conti deposito⁵, contratti di conto corrente e deposito titoli in amministrazione⁶. Il Collegio ha dichiarato inammissibili i ricorsi proposti, ritenendo che la trattazione di quelli riguardanti la normativa tributaria esuli dalla competenza dell'Arbitro, come definita dalle disposizioni ABF. In particolare le controversie in materia tributaria esigono il possesso, in capo all'organo giudicante, di competenze specialistiche volte ad accertare la correttezza o meno di un prelievo fiscale e, se necessario, dei criteri di calcolo. L'ABF è di regola privo di tali competenze; in questi casi potrebbe risultare necessario avvalersi del parere di consulenti tecnici specializzati, il cui contributo non è tuttavia previsto dalle disposizioni ABF.

L'Arbitro ha inoltre affermato la sua incompetenza per materia relativamente a un ricorso riguardante la contestazione del ritardo nell'esecuzione di un'operazione – richiesta dalla ricorrente – di trasferimento titoli su un dossier aperto presso un diverso intermediario. Il Collegio ha rilevato che non era intercorso tra le parti alcun contratto di deposito titoli, il quale rientrerebbe tra le operazioni e i servizi bancari e finanziari di cui alle disposizioni ABF⁷. L'operazione contestata riguardava piuttosto un mero servizio di collocamento di prodotti finanziari – rispondente a una funzione di investimento – che come tale è escluso dall'ambito delle controversie di competenza dell'Arbitro⁸.

Esulano dalla competenza dell'ABF i ricorsi riguardanti la corretta applicazione da parte dell'intermediario dell'imposta sul capital gain ai redditi maturati dal cliente a seguito della liquidazione di titoli depositati presso lo stesso intermediario. L'Arbitro ha richiamato la decisione del Collegio di coordinamento 4143/2015 nella quale

³ Decisione 377/2015.

⁴ Decisione 6777/2015.

⁵ Collegio di coordinamento, decisioni 4134/2015, 4141/2015 e 4142/2015.

⁶ Collegio di coordinamento, decisione 4143/2015.

⁷ Sez. I, paragrafo 4.

⁸ Decisione 3234/2015.

è evidenziato che, in riferimento al tema dell'applicazione dell'imposta di bollo, il contratto di deposito titoli in amministrazione va inteso come attività di investimento in prodotti finanziari, materia esclusa dalla competenza dell'ABF. Ha inoltre affermato che, quando la controversia riguarda l'applicazione dell'imposta sul capital gain a un contratto bancario, la natura del diritto controverso è indiscutibilmente tributaria e pertanto rimane confermata l'incompetenza dell'ABF⁹.

L'Arbitro ha affermato che la domanda di restituzione di somme versate da un aderente a un confidi non rientra nell'ambito delle controversie attinenti all'esecuzione di rapporti bancari. La richiesta risulta infatti collegata al recesso dell'aderente dal confidi resistente ed è quindi riferita al rapporto associativo tra lo stesso e il ricorrente, che esula dai poteri di cognizione dell'Arbitro¹⁰.

In materia di polizze vita collegate a finanziamenti, l'ABF ha escluso la propria competenza rispetto a domande relative all'attivazione della copertura assicurativa sottoscritta dal ricorrente. Il caso riguardava un contratto di finanziamento per prestito personale a fronte del quale il cliente (poi deceduto) aveva aderito a due polizze assicurative facoltative, una delle quali a copertura anche del rischio vita (con l'individuazione, in qualità di beneficiari, degli eredi dell'assicurato). In seguito alla richiesta di attivazione della polizza assicurativa avanzata dall'erede, la compagnia assicurativa aveva rigettato l'istanza a motivo di una malattia insorta prima della data di decorrenza del programma assicurativo. L'Arbitro si è invece ritenuto competente a valutare la condotta dell'intermediario nella fase precontrattuale in termini di correttezza e trasparenza del comportamento tenuto all'atto della sottoscrizione delle polizze¹¹.

In un altro caso l'Arbitro ha escluso che la propria competenza possa spingersi a valutare la fondatezza dei presupposti per l'attivazione della copertura assicurativa sottoscritta dal ricorrente e per la liquidazione degli indennizzi. L'ABF può invece legittimamente valutare se sussista una responsabilità per danni dell'intermediario creditizio, il quale ha pregiudicato la possibilità del ricorrente di esercitare i diritti nascenti dalle polizze agendo negligenemente, ossia facendo stipulare un contratto assicurativo a un soggetto al quale, per le condizioni di salute, l'indennizzo non sarebbe mai stato liquidato¹².

Il Collegio ha dichiarato irricevibile un ricorso per incompetenza per materia in quanto relativo a servizi di investimento e in particolare a una polizza di tipo index linked, con riferimento alla quale l'intermediario, trattandosi di un prodotto riconducibile ai contratti di assicurazione sulla vita, ha agito nella veste di assicuratore¹³.

L'Arbitro ha affermato la propria incompetenza per materia relativamente a una controversia in cui il ricorrente aveva contestato la violazione della privacy

⁹ Decisione [5661/2015](#).

¹⁰ Decisione [7793/2015](#).

¹¹ Decisione [1326/2015](#).

¹² Decisione [4553/2015](#).

¹³ Decisione [4354/2015](#).

bancaria da parte del presidente dell'intermediario resistente, che avrebbe fatto accesso ai fascicoli aziendali per la propria attività professionale di commercialista. Secondo l'Arbitro la controversia riguarda infatti l'attività personale del presidente dell'intermediario convenuto, totalmente estranea a quella bancaria¹⁴.

Con riferimento al limite temporale di competenza dell'ABF è stato ribadito che, nel caso di controversia avente ad oggetto un rapporto di durata sorto anteriormente al 1° gennaio 2009, ma ancora produttivo di effetti successivamente a tale data, occorre avere riguardo alla domanda del ricorrente (petitum). Ciò in quanto è necessario verificare se tale domanda sia fondata su vizi "genetici" del rapporto (nel qual caso vi sarà incompetenza dell'Arbitro sul piano temporale) oppure sia basata su una divergenza tra le parti attinente agli effetti del negozio successivi alla data del 1° gennaio 2009 (con conseguente competenza temporale dell'ABF)¹⁵.

Nel caso di un contratto di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio stipulato nel 2007 ed estinto anticipatamente nel 2008, l'Arbitro ha accertato la propria incompetenza temporale: l'estinzione anticipata del finanziamento – ossia il momento in cui si è realizzato il danno causato dal comportamento dell'intermediario – è infatti avvenuta anteriormente al 1° gennaio 2009 e pertanto risulta oltre il termine previsto dalle disposizioni ABF per il radicamento della competenza dell'Arbitro¹⁶.

Analogamente, in un altro caso di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio connotato sin dall'origine da interessi usurari, è stata dichiarata l'incompetenza temporale dell'ABF poiché il contratto era stato concluso anteriormente al 1° gennaio 2009. Per contro è stato stabilito che la contestazione relativa all'usurarietà sopravvenuta dopo tale data può essere legittimamente sottoposta alla cognizione dell'Arbitro in quanto la valutazione riguarda il rapporto ancora in corso e non un vizio genetico dell'atto¹⁷.

Sul piano della competenza per valore, l'ABF ha escluso il comportamento abusivo del ricorrente – sanzionabile con l'improcedibilità del ricorso – nel caso di due ricorsi distinti, riguardanti il medesimo rapporto contrattuale ma volti a far valere diritti diversi, il cui cumulo avrebbe condotto al superamento del limite di 100.000 euro.

Il ricorrente, ad avviso dell'Arbitro, ha infatti inteso far valere diritti differenti (rimborso di maggiori interessi versati e restituzione dell'importo addebitato a titolo di commissione disponibilità fondi), seppure basati su circostanze di fatto parzialmente comuni, correlate all'esercizio dello ius variandi da parte dell'intermediario, nell'ambito di un rapporto di apertura di credito in conto corrente¹⁸.

¹⁴ Decisione [1084/2015](#).

¹⁵ Decisione [7417/2015](#).

¹⁶ Decisione [1427/2015](#).

¹⁷ Decisione [5792/2015](#).

¹⁸ Collegio di coordinamento, decisione [8226/2015](#).

Altre questioni di procedura

Il principio del “ne bis in idem” non opera nel caso in cui venga contestata l’applicazione di un tasso di interesse relativo a un periodo diverso da quello preso in considerazione in un ricorso già deciso dal Collegio. La nuova domanda comporta anche la possibilità di produrre ulteriore documentazione probatoria. Rimane comunque fermo il principio di immodificabilità della precedente pronuncia adottata nei confronti delle medesime parti¹⁹.

L’Arbitro ha sancito l’irricevibilità di un ricorso attinente a una questione già oggetto di decisione (parzialmente favorevole) da parte del medesimo Collegio, proposto dal ricorrente nei confronti di un altro intermediario, non chiamato nel ricorso originario. Innanzi all’ABF non è infatti ammissibile la nuova valutazione di una domanda che sia stata già oggetto di decisione, anche se proposta nei confronti di un intermediario diverso, astrattamente coinvolto nella controversia e tenuto alla prestazione richiesta²⁰.

In un caso nel quale il ricorrente aveva espresso la volontà di raggiungere un accordo con l’intermediario, l’Arbitro ha dichiarato il ricorso improcedibile precisando che, in base alle disposizioni ABF, la funzione svolta dall’organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari è esclusivamente decisoria. Risulta pertanto incompatibile con tale funzione ogni richiesta di natura consultiva, consulenziale oppure volta a mediare fra le parti in lite per addivenire a una soluzione transattiva²¹.

Tale posizione è stata confermata in un’altra decisione nella quale è stato ribadito che non può essere demandato all’ABF lo svolgimento di un’attività di tipo consulenziale, quale la verifica della correttezza di conteggi o la loro rielaborazione, poiché del tutto estranea agli scopi e alle funzioni dell’Arbitro²².

L’ABF ha dichiarato inammissibile un ricorso in quanto relativo a questione già sottoposta all’Autorità giudiziaria; in particolare il cliente – per gli stessi fatti dedotti nel ricorso – aveva in precedenza inoltrato alla Procura della Repubblica una denuncia-querela nei confronti dell’amministratore della concessionaria presso la quale aveva acquistato un’autovettura mai consegnata, ottenendo a tale scopo un finanziamento dall’intermediario resistente²³.

In un altro caso riguardante la negoziazione fraudolenta di un assegno bancario, il Collegio ha richiamato l’orientamento del Collegio di coordinamento²⁴ che esclude l’ammissibilità del ricorso all’ABF ove sia pendente un giudizio penale, anche

¹⁹ Decisione 8468/2015.

²⁰ Decisione 4011/2015.

²¹ Decisione 4530/2015.

²² Decisione 4842/2015.

²³ Decisione 6652/2015.

²⁴ Collegio di coordinamento, decisione 3961/2012.

qualora tra i due procedimenti sussista una comunanza parziale e non un'identità di domande²⁵.

Al fine di determinare la pendenza di una controversia proposta dall'intermediario innanzi al giudice civile non rileva la data di consegna dell'atto all'ufficiale giudiziario, bensì quella dell'effettiva notifica nei confronti del destinatario. Nel caso oggetto di decisione la notifica dell'atto di citazione al ricorrente si era perfezionata successivamente alla proposizione del ricorso all'ABF; è stato pertanto possibile esaminarlo nel merito, avendo il ricorrente manifestato il proprio interesse alla prosecuzione della procedura innanzi all'Arbitro²⁶.

Il preventivo reclamo

Ai sensi delle disposizioni ABF, il ricorso all'Arbitro deve essere preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario e deve avere ad oggetto la medesima questione.

L'Arbitro ha affermato che il termine minimo di 30 giorni previsto tra la presentazione del reclamo e la proposizione del ricorso rimane sospeso per l'intero mese di agosto. Anche questo termine dunque deve ritenersi compreso nell'ambito di applicazione della sospensione dei termini. Se non valesse tale previsione, la possibilità di una spontanea e autonoma composizione della lite risulterebbe vanificata dalla proposizione di un reclamo a ridosso del termine feriale.

Richiamando la decisione 6666/2014 del Collegio di coordinamento, l'ABF ha precisato che in questo caso l'improcedibilità del ricorso conseguente al mancato rispetto del termine è di natura solo temporanea, dovendosi distinguere l'ipotesi di mancata comunicazione del reclamo alla banca resistente – che comporta l'inammissibilità del ricorso – dall'ipotesi in cui quest'ultimo sia stato presentato dopo il reclamo, ma prima che l'intermediario abbia potuto dare una risposta entro i 30 giorni²⁷.

Non può valere come preventivo reclamo una mera richiesta di annullamento di un'operazione relativa a un contratto di deposito vincolato avanzata all'intermediario, in quanto essa non può essere considerata una contestazione su un comportamento tenuto dalla banca²⁸.

In un'altra occasione l'Arbitro ha dichiarato inammissibile un ricorso per mancata corrispondenza tra il contenuto del ricorso (in tema di applicazione di interessi e commissioni non dovuti) e quello del preventivo reclamo all'intermediario

²⁵ Decisione 6102/2015.

²⁶ Decisione 2341/2015.

²⁷ Decisione 3768/2015.

²⁸ Decisione 4149/2015.

(relativo al mancato riscontro della banca a una precedente proposta di piano di rientro avanzata dal ricorrente)²⁹.

L'ABF ha ritenuto il ricorso improcedibile in un caso nel quale il ricorrente aveva presentato il preventivo reclamo nei confronti dell'intermediario emittente un buono fruttifero e aveva invece rivolto il ricorso nei confronti dell'intermediario che lo aveva collocato: in questo caso infatti non è rispettato il principio che il reclamo sia indirizzato al medesimo resistente³⁰.

²⁹ Decisione [4414/2015](#).

³⁰ Decisione [5105/2015](#).

6. PRIME INFORMAZIONI SUL 2016

Si riportano di seguito alcune informazioni sulle decisioni pubblicate nei primi mesi del 2016. Vengono dapprima esaminate le questioni di merito, con particolare riferimento a quelle affrontate dal Collegio di coordinamento; l'attenzione viene poi rivolta agli aspetti di procedura.

I finanziamenti

L'Arbitro ha ribadito che l'attività tesa alla promozione e alla conclusione di contratti di finanziamento è riservata agli agenti in attività finanziaria iscritti nell'apposito albo, ai sensi dell'art. 3 D.lgs. 374/1999¹. Tale principio trova applicazione anche per i contratti di credito revolving, che non rientrano nella deroga espressamente prevista per il credito finalizzato, quale contratto stipulato dal fornitore per finanziare l'acquisto da parte del cliente di propri beni o servizi sulla base di apposite convenzioni con intermediari finanziari.

Ad avviso del Collegio il mancato rispetto della normativa di settore determina la nullità del contratto di credito revolving concluso dal finanziatore: di conseguenza il cliente è tenuto a restituire le somme ricevute in prestito (con possibilità di rateizzazione secondo la medesima periodicità prevista nel contratto di finanziamento)².

In un altro caso il Collegio si è pronunciato circa il rapporto tra il comma 6 dell'art. 125-bis TUB, che stabilisce la nullità delle clausole relative a costi a carico del consumatore non inclusi o non correttamente inclusi nel tasso annuale effettivo globale (TAEG) pubblicizzato, e il comma 7 dello stesso articolo che prevede, in caso di "assenza o di nullità delle relative clausole contrattuali", una forma di integrazione legale con applicazione di un tasso nominale sostitutivo del TAEG non corretto³.

In particolare il Collegio ha evidenziato come i commi 6 e 7 siano rappresentativi della medesima regola per la quale i costi del credito devono essere necessariamente inseriti nel TAEG, affinché il consumatore possa comparare con avvedutezza le varie offerte del mercato e orientarsi consapevolmente nella scelta del soggetto mutuante. Di conseguenza, in caso di nullità della clausola relativa al costo, nulla è

¹ Tale disciplina viene in rilievo in virtù del fatto che il contratto su cui l'ABF ha deciso nel merito è stato stipulato nel corso del 2009.

² Decisione 118/2016.

³ In tale caso il TAEG equivale al tasso nominale minimo dei buoni del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'Economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto.

dovuto dal cliente a tale titolo. Inoltre è affetta da nullità anche la clausola relativa al TAEG che non ha previsto quel costo: essa viene integrata con l'applicazione del tasso legale sostitutivo⁴.

In materia di estinzione anticipata di un finanziamento ai sensi dell'art. 125-sexies TUB, secondo l'ABF, affinché una commissione o una spesa sia imputata a una prestazione (o a un comportamento) relativo alla fase precontrattuale, è indispensabile che la stessa prestazione (o il comportamento) risulti individuata in modo chiaro e comprensibile nella clausola contrattuale.

Qualora i requisiti di chiarezza e comprensibilità non risultino soddisfatti, la relativa spesa non potrà che essere imputata a comportamenti tenuti dalla banca nella fase di esecuzione del rapporto e, come tale, restituita per la parte non maturata. Tale conclusione appare coerente con il principio contenuto nell'art. 35, comma 2, del Codice del consumo, secondo il quale prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore in caso di dubbio sul senso di una clausola⁵.

L'Arbitro si è anche pronunciato sul rimborso dei premi assicurativi pagati e non goduti, riconoscendo ammissibile una pattuizione contenuta nella polizza assicurativa in cui sia specificato il metodo di calcolo (diverso dal criterio proporzionale, meramente suppletivo) per la retrocessione della quota parte di premio. In particolare l'ABF ha confermato che l'applicazione di un criterio diverso da quello proporzionale è legittima a condizione che il medesimo sia reso noto al cliente nel contratto. In tale prospettiva il Collegio può accertare l'esistenza nelle polizze di una clausola contenente un criterio alternativo a quello proporzionale e verificarne la conoscenza in capo al cliente⁶.

In tema di restrizione dell'iscrizione ipotecaria, l'Arbitro ha sancito il diritto del cliente di ottenere la parziale liberazione di uno o più immobili ipotecati al ricorrere delle condizioni oggettive espressamente indicate dalla legge (e in particolare dall'articolo 39, comma 5, TUB). In presenza di tali condizioni, in capo all'intermediario non residua alcuna autonomia discrezionale, negoziale o imprenditoriale né può essere svolta alcuna valutazione del merito creditizio del cliente, a favore del quale l'ordinamento ha riconosciuto un diritto⁷.

La sospensione delle rate di mutuo a seguito del sisma in Abruzzo

L'Arbitro si è occupato della questione relativa al criterio di calcolo degli interessi di sospensione, nel caso della moratoria legale prevista dal DL 39/2009⁸, in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici nella regione Abruzzo. Era controverso

⁴ Collegio di coordinamento, decisione 1430/2016.

⁵ Decisione 276/2016.

⁶ Decisione 373/2016.

⁷ Decisione 821/2016.

⁸ Convertito con modificazioni dalla L. 77/2009.

in particolare se la base di calcolo di tali interessi fosse costituita dall'importo delle sole rate che scadono nel periodo di sospensione oppure dall'intero debito residuo.

Il Collegio ha affermato che gli interessi di sospensione devono essere calcolati sull'importo delle sole rate in scadenza nel periodo di sospensione e non sull'intero debito residuo. Infatti il diverso criterio stabilito nella disciplina del Fondo di solidarietà⁹ non può acquistare valore paradigmatico sia per la specificità della materia oggetto di accordo (mutui per l'acquisto della prima casa) sia per la circostanza che gli interessi, in tale ipotesi, sono rimborsati alle banche dal Fondo stesso.

L'ABF ha ritenuto significativo il dato normativo che, riguardo ai profili fiscali del caso di specie, fa espresso riferimento agli "interessi attivi relativi alle rate sospese". Il Collegio ha inoltre sottolineato le finalità solidaristiche dell'istituto della sospensione a tutela delle popolazioni colpite dagli eventi sismici.

Il Collegio ha osservato che tale soluzione non può essere messa in discussione neppure per il periodo di sospensione volontaria offerto dalla banca con l'adesione all'iniziativa dell'ABI concernente *Misure di sostegno alla popolazione abruzzese colpita dal sisma, dopo il 30 giugno 2010*. Il Collegio ha reputato infatti che la natura di proroga dell'intervento dell'ABI manifesti la continuità, seppure su base volontaria (e, nel caso di specie, la banca resistente vi aveva aderito), con la misura originariamente disposta dal DL 39/2009¹⁰.

La compensazione

Il Collegio si è pronunciato sulla legittimità della compensazione effettuata dalla banca resistente sul saldo attivo del conto corrente cointestato alle ricorrenti. La compensazione era avvenuta in base alla fideiussione rilasciata da una delle contitolari del conto a garanzia di un finanziamento concesso a un terzo, il quale si era reso inadempiente al pagamento delle rate di ammortamento.

L'Arbitro ha rigettato il ricorso in ragione della sussistenza dei presupposti per la compensazione legale (ossia la presenza di reciproci crediti certi, liquidi ed esigibili)¹¹. In particolare la decisione ha affermato che l'orientamento della giurisprudenza di legittimità¹², secondo il quale la compensazione legale del saldo di un conto corrente presuppone l'intervenuta chiusura del conto stesso, riguarda il caso della compensazione effettuata dalla banca tra due conti correnti intestati allo stesso cliente, fattispecie diversa da quella oggetto del ricorso¹³.

⁹ L. 244/2007.

¹⁰ Collegio di coordinamento, decisioni 2699/2016 e 2712/2016, che si pongono in linea di continuità con gli orientamenti espressi nel 2015.

¹¹ Art. 1243 c.c.

¹² Cass., Sez. I, 3 maggio 2007, n. 10208 e Cass., Sez. I, 5 febbraio 2009, n. 2801.

¹³ Collegio di coordinamento, decisione 2420/2016.

Gli strumenti di pagamento

L'Arbitro è stato chiamato a decidere su una contestazione relativa al mancato accredito del controvalore di alcune transazioni effettuate mediante carta di credito e alla revoca del servizio POS attivo con la società ricorrente, avendo l'intermediario riscontrato anomalie nell'operazione di vendita di merce da parte del ricorrente (esercente attività di vendita al dettaglio) rispetto alla normale operatività dello stesso: tali anomalie risultano confermate dal blocco di una delle carte di credito utilizzate nell'operazione su segnalazione del titolare avvenuta pochi minuti dopo la transazione.

L'ABF ha richiamato l'orientamento del Collegio di coordinamento¹⁴ secondo il quale l'emittente, in quanto prestatore del servizio di pagamento, assume nei confronti del beneficiario esercente uno specifico obbligo di prestazione dal quale derivano responsabilità esecutive che non possono integralmente annullarsi in presenza di una mera contestazione da parte del titolare pagatore: grava infatti sull'emittente l'obbligo di adoperarsi per accertare la reale fondatezza della contestazione, attività che nel caso di specie non è stata riscontrata. Di conseguenza il Collegio ha disposto il riaccredito del controvalore delle transazioni controverse, mentre ha rigettato la domanda di ripristino del servizio POS, in quanto volta a imporre all'intermediario lo svolgimento di un'attività incoercibile¹⁵.

Il Collegio si è occupato anche del caso di un armatore che, per ottenere da un'agenzia russa l'autorizzazione per una propria nave a lasciare il porto presso cui era ormeggiata, aveva richiesto all'intermediario bancario il codice SWIFT del bonifico effettuato a favore dell'agenzia, per poterlo comunicare a quest'ultima. L'armatore aveva ottenuto con ritardo il codice SWIFT e pertanto aveva chiesto il ristoro dei costi addebitati dall'agenzia stessa per il fermo della nave nel porto per un periodo di tempo più lungo rispetto al necessario.

L'ABF ha respinto l'argomentazione dell'intermediario per cui la trasmissione del codice SWIFT non sarebbe oggetto di specifico obbligo, rilevando che la banca aveva agito con ritardo e negligenza. Ha però rigettato la richiesta di risarcimento del ricorrente in quanto sprovvista di prova del danno subito¹⁶.

In altra occasione il Collegio ha riconosciuto al ricorrente il diritto al rimborso di un pagamento disposto a favore di un beneficiario residente all'estero, effettuato per il tramite del servizio di trasferimento internazionale di fondi offerto dall'intermediario, il cui importo è stato incassato da parte di un soggetto diverso dal beneficiario.

In particolare la banca è stata chiamata a rispondere per violazione degli obblighi contrattuali in quanto, nelle condizioni generali di contratto, era previsto che, in caso di trasferimenti internazionali di fondi superiori a un determinato importo (come nella fattispecie), per ottenere la riscossione del pagamento il beneficiario avrebbe

¹⁴ Collegio di coordinamento, decisione 3299/2012.

¹⁵ Decisione 1220/2016.

¹⁶ Decisione 804/2016.

dovuto mostrare un valido documento di identità, circostanza della quale non è stata fornita prova da parte dell'intermediario¹⁷.

Lo ius variandi

Il Collegio di coordinamento è intervenuto sul tema della modifica unilaterale da parte di un intermediario, ai sensi dell'art. 118 TUB, delle condizioni contrattuali (in specie, il tasso creditorio riconosciuto in favore del cliente) nell'ambito di un contratto di deposito a risparmio. La questione affrontata dal Collegio ha riguardato l'adeguata indicazione del giustificato motivo contenuta nella comunicazione inviata al cliente stesso.

Il Collegio ha ribadito che la comunicazione della modifica unilaterale deve avere un contenuto tale da consentire al cliente di valutare l'adeguatezza della variazione rispetto alla ragione posta come giustificazione da parte dell'intermediario. La comunicazione non deve tuttavia raggiungere un livello di analiticità tale da includere il profilo quantitativo; può limitarsi a un'indicazione sintetica delle ragioni determinanti le modifiche prospettate, purché idonea a consentire al cliente una verifica in termini di congruità.

In tale prospettiva il Collegio ha ritenuto non adeguata l'indicazione generica fornita dall'intermediario relativamente al calo dei tassi di interesse di riferimento. Il Collegio ha segnalato che non è sufficiente per la banca invocare la notorietà delle ragioni che hanno determinato la progressiva e costante diminuzione degli interessi: tale indicazione non consente infatti al cliente di identificare i criteri utilizzati dall'intermediario per la determinazione dell'offerta a seguito dell'intervenuto calo generale degli interessi¹⁸.

Questioni di procedura

In un caso di contratto di finanziamento sottoscritto prima del 1° gennaio 2009 (termine iniziale di competenza temporale dell'ABF), il ricorrente ha sostenuto che l'importo del premio della polizza assicurativa collegata al finanziamento sarebbe stato unilateralmente modificato in aumento dall'intermediario dopo il 1° gennaio 2009. Tale circostanza è risultata non provata dal ricorrente e anzi contraddetta dalle risultanze agli atti: il Collegio ha quindi dichiarato la propria incompetenza temporale rispetto alla domanda riguardante la contestazione dell'efficacia della modifica del premio¹⁹.

Diversamente, in una controversia in cui oggetto di contestazione era l'applicazione di interessi anatocistici a un mutuo con piano di ammortamento alla francese stipulato nel 2002, il Collegio ha rigettato l'eccezione di incompetenza temporale dell'intermediario, in quanto la domanda proposta non sembrava incentrarsi su un vizio "genetico" del contratto, bensì sugli effetti prodotti successivamente al 1° gennaio 2009.

¹⁷ Decisione 484/2016.

¹⁸ Collegio di coordinamento, decisioni 1889/2016, 1891/2016, 1892/2016, 1893/2016 e 1896/2016.

¹⁹ Decisione 1218/2016.

Costituisce infatti orientamento costante dell'ABF, in caso di controversia avente ad oggetto un rapporto di durata sorto anteriormente al 1° gennaio 2009 ma ancora efficace, che occorre avere riguardo alla domanda del ricorrente per verificare se questa si fondi su vizi genetici del rapporto o si riferisca agli effetti del contratto che si sono prodotti successivamente al 1° gennaio 2009²⁰.

In tema di contratto di deposito titoli in amministrazione, l'Arbitro ha riconosciuto la propria competenza laddove la questione attenga alla corretta e diligente gestione del rapporto di deposito e non ai servizi o alle attività di investimento né all'esatta applicazione della normativa tributaria. In particolare la ricorrente lamentava la presunta negligenza dell'intermediario a fronte di una propria richiesta di trasferimento di titoli in amministrazione e avanzava di conseguenza pretese risarcitorie²¹.

²⁰ Decisione [221/2016](#).

²¹ Decisione [815/2016](#).

7. L'ABF E IL CONTENZIOSO CIVILE

La giurisprudenza del giudice ordinario in materia bancaria e finanziaria risulta piuttosto contenuta e i tempi di risposta continuano a essere lunghi. Disincentivi di natura economica possono inoltre incidere sulla scelta da parte del cliente di istaurare un procedimento giudiziario, specie con riguardo a controversie di valore contenuto, per le quali invece può essere più conveniente il ricorso all'ABF.

Dall'osservazione della giurisprudenza emerge che taluni indirizzi interpretativi dei Collegi ABF sono presi in considerazione dal giudice ordinario quando è chiamato a decidere su una materia, quale quella bancaria e finanziaria, che fa riferimento a una legislazione e a una normativa secondaria caratterizzate da un elevato tecnicismo e in rapida evoluzione¹.

Il capitolo intende fornire una breve rassegna, non esaustiva, di decisioni dell'Autorità giudiziaria che richiamano nella sostanza gli orientamenti dell'ABF, dando conto della convergenza tra i percorsi logici seguiti dai giudici di merito e quelli dell'Arbitro.

L'“usura bancaria”

Questione: rilevanza degli interessi moratori nella verifica del superamento del tasso soglia in materia di usura. Rapporto di alternatività tra interessi moratori e interessi corrispettivi.

Tra le decisioni dell'ABF richiamate dall'Autorità giudiziaria figurano quelle in tema di “usura bancaria” e, in particolare, di interessi moratori, sotto il profilo della loro rilevanza per l'accertamento della fattispecie usuraria.

Il vigente ordinamento giuridico reprime il fenomeno dei finanziamenti usurari (art. 644 c.p.), prevedendo una soglia massima oltre la quale il costo complessivo del credito, determinato secondo predefiniti parametri (tasso effettivo globale, TEG), non può mai attestarsi.

In un quadro normativo stratificatosi nel tempo, caratterizzato da interpretazioni giurisprudenziali non sempre univoche, nel corso del 2014 il Collegio di coordinamento ABF è intervenuto con tre decisioni (1875/2014, 3412/2014 e 3955/2014) sul tema della rilevanza degli interessi moratori nella verifica del superamento del tasso soglia in materia di usura. In linea di principio il Collegio ha escluso la possibilità di qualificare gli interessi moratori come usurari, ritenendo in particolare non applicabile

¹ Resta ferma la posizione assunta dalla Corte costituzionale sulla natura dell'ABF, secondo cui l'Arbitro Bancario Finanziario non è assimilabile agli organi giurisdizionali (cfr. ordinanza 218/2011).

il disposto dell'art. 1815, comma 2, c.c. Ha tuttavia sottolineato la rilevanza della manifesta eccessività della misura pattuita, ritenendo che la clausola relativa agli interessi moratori sia assimilabile a una clausola penale, per la quale si delineano soluzioni diverse a seconda che il soggetto finanziato sia un "non consumatore" o un "consumatore".

Nel primo caso (non consumatore), il Collegio ha ritenuto applicabile il disposto di cui all'art. 1384 c.c., secondo cui il giudice, se l'ammontare della penale è manifestamente eccessivo, può ridurlo equamente².

Nella seconda ipotesi (consumatore), il Collegio ha ritenuto applicabili le disposizioni di cui agli artt. 33, comma 2, lett. f), e 36, comma 1, del Codice del consumo³ che considerano vessatorie, sino a prova contraria, le clausole penali di importo manifestamente eccessivo, con conseguente nullità delle clausole stesse: ne discende, ad avviso del Collegio, la parziale nullità del contratto, riferita ai soli interessi moratori, e la sostituzione ex art. 1224, comma 1, c.c. dell'interesse moratorio con l'interesse corrispettivo già convenuto tra le parti⁴.

Si è espresso sostanzialmente in linea con tale ultima soluzione il Tribunale di Reggio Emilia⁵ che – pur non citando espressamente l'orientamento dell'ABF – ha ritenuto che la clausola sugli interessi moratori "in quanto nulla è e resta tamquam non esset; mentre viene rispettata una regola, quella degli interessi corrispettivi, che sarebbe destinata ad operare anche se la clausola nulla non fosse mai stata prevista".

La soluzione individuata e il riferimento in motivazione ai "principi di proporzionalità e specificità nel raffronto tra illecito negoziale, pregiudizio degli interessi economici conseguenti e relativo trattamento sanzionatorio" appaiono in linea con l'iter argomentativo della decisione 3955/2014 del Collegio di coordinamento ABF. In tale pronuncia l'Arbitro aveva infatti messo in evidenza come una soluzione che non prevedesse la sostituzione degli interessi moratori con quelli corrispettivi ma la cancellazione di ogni obbligo di remunerazione avrebbe creato un incentivo all'inadempimento, del tutto incompatibile con il funzionamento del sistema del credito.

Alcuni spunti argomentativi presenti nelle decisioni dei Collegi ABF sul tema sono stati inoltre richiamati nelle motivazioni di tre provvedimenti di giudici di merito.

Il Tribunale di Roma⁶ ha sottolineato preliminarmente come il precedente giurisprudenziale della Corte di cassazione (sentenza 350/2013)⁷ avrebbe trascurato

² Per la valutazione della eccessività del tasso pattuito il Collegio ha fatto riferimento alla rilevazione statistica condotta dalla Banca d'Italia nell'anno 2001, da cui è emerso che la maggiorazione stabilita contrattualmente per i casi di ritardato pagamento era mediamente pari a 2,1 punti percentuali.

³ D.lgs. 206/2005.

⁴ Il Collegio ha tenuto conto dell'evoluzione interpretativa in tema di nullità delle clausole espressa dalla Corte di giustizia dell'Unione europea con la sentenza del 30 aprile 2014, causa C-26/2013; sul punto, cfr. decisione 3955/2014.

⁵ Sentenza del 24 febbraio 2015.

⁶ Ordinanza del 29 aprile 2014.

⁷ La sentenza della Suprema Corte è stata citata a sostegno di numerosi ricorsi presentati all'ABF nei quali si sosteneva l'usurarietà delle condizioni applicate originata dalla sommatoria degli interessi corrispettivi e di quelli moratori.

di considerare la diversa funzione assolta dalle due categorie di interessi, corrispettivi e moratori (rispettivamente qualificati come “corrispettivo previsto per il godimento diretto di una somma” e “liquidazione anticipata, presuntiva e forfettaria del danno”).

Il Tribunale si è poi soffermato in particolare sul rapporto di alternatività esistente tra le due tipologie di interessi e ha richiamato al riguardo due decisioni dei Collegi ABF⁸; queste ultime escludono in via di principio ogni possibilità di cumulo per il fatto stesso che, scaduto il termine di pagamento e rimasta inadempita la rata, non si applica più l'interesse corrispettivo ma subentra, in sostituzione, l'interesse moratorio.

Le conclusioni del giudice ordinario circa la non cumulabilità degli interessi risultano in linea con quelle della decisione del Collegio di coordinamento ABF 1875/2014. In particolare la convergenza riguarda, a monte, la ritenuta incoerenza e illogicità dell'utilizzo (per l'accertamento dell'usura dei tassi moratori) di “soglie determinate e applicabili solo agli interessi corrispettivi e agli oneri connessi all'erogazione del credito”. A valle, viene condiviso lo strumento di tutela per il cliente, individuato nella riduzione giudiziale della clausola ex art. 1384 c.c.

Il Tribunale di Rimini⁹, nell'affermare che il tasso moratorio non deve essere ricompreso nel calcolo del TEG al fine della verifica del superamento del tasso soglia, ha tenuto anche conto delle argomentazioni espresse dal Collegio di coordinamento ABF nella decisione 1875/2014. L'Arbitro, facendo rinvio alle disposizioni del diritto europeo e in particolare alla direttiva UE/2011/7, ha evidenziato come quest'ultima – pur riferita a materia non del tutto coincidente con quella in esame (ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) – riconosca l'insostenibilità della equiparazione tra interessi moratori e interessi corrispettivi.

L'iter argomentativo seguito dal Tribunale ha portato conclusivamente ad affermare l'inevitabilità della normativa sull'usura agli interessi moratori in quanto nel calcolo del tasso soglia non vengono presi in considerazione gli interessi di mora; è pertanto non corretta, secondo il Tribunale, l'inclusione dei tassi moratori nel costo del credito dal momento che il raffronto deve essere effettuato tra elementi omogenei; d'altra parte non viene rilevato, e dunque non può essere utilizzato, un parametro definibile come tasso soglia moratorio.

Nell'ambito di tali conclusioni, il giudice civile non ha comunque escluso la possibilità del ricorso ai poteri riduttivi del giudice ex art. 1384 c.c., pervenendo così a una soluzione non difforme da quella più volte espressa dai Collegi ABF.

Un richiamo agli orientamenti dell'Arbitro è contenuto anche in un provvedimento del Tribunale di Cremona¹⁰ che, nel riprendere la decisione del Collegio di coordinamento ABF 3412/2014¹¹, ne evidenzia da un lato gli spunti critici rispetto alle conclusioni della Corte di cassazione (sentenza 350/2013), dall'altro il rinvio alla normativa europea sui contratti di credito ai consumatori¹². Il Tribunale

⁸ Decisioni 5877/2013 e 3577/2014.

⁹ Ordinanza del 6 febbraio 2015.

¹⁰ Ordinanza del 30 ottobre 2014.

¹¹ La decisione è citata dal Tribunale con il n. 2666/2014.

¹² Art. 19, par. 2, della direttiva UE/2008/48 e proposta di direttiva COM(2011) 142 final (poi direttiva UE/2014/17).

rileva come tale normativa escluda le penali dal novero degli elementi rilevanti per la determinazione del costo totale del credito, assimilando in tal modo gli interessi moratori alle penali stesse.

Anche in questo caso il percorso motivazionale del giudice appare sostanzialmente in linea con gli orientamenti dell'ABF, essendo basato sulla natura risarcitoria dell'interesse moratorio e sulla conseguente inapplicabilità della norma sull'usura alla clausola penale, nonché sulla possibilità di applicare la disciplina di cui all'art. 1384 c.c. in materia di riducibilità della penale manifestamente eccessiva.

Le operazioni di cessione del quinto dello stipendio o della pensione

Questione: estinzione anticipata di un finanziamento rimborsabile mediante cessione del quinto dello stipendio o della pensione e diritto del cliente alla riduzione del costo del credito. Criteri di individuazione e quantificazione degli oneri economici da restituire per effetto dell'estinzione anticipata.

Sui criteri di individuazione e quantificazione degli oneri economici da restituire alla clientela in caso di estinzione anticipata di un'operazione di cessione del quinto dello stipendio o della pensione, i Collegi ABF hanno elaborato alcuni principi consolidati, soprattutto a seguito dell'intervento del Collegio di coordinamento¹³. Quest'ultimo ha esaminato le problematiche ricorrenti nelle controversie in esame soffermandosi, in particolare, sulla distinzione concettuale tra costi up front e recurring e sul criterio di determinazione delle somme da rimborsare.

La giurisprudenza civile, nelle rare occasioni in cui è stata chiamata a pronunciarsi sul tema, ha mostrato di tener conto degli orientamenti dell'Arbitro. Di particolare interesse appare la sentenza del Tribunale di Perugia – Sezione distaccata di Assisi¹⁴, nella quale il giudice ha dichiarato di “condividere e far propri i convincimenti e le determinazioni alle quali è giunto l'Arbitro Bancario Finanziario nella decisione n. 4027 del 25 luglio 2013 del Collegio di Roma”.

Nel rigettare l'appello proposto dall'intermediario¹⁵ il Tribunale ha quindi motivato facendo espresso riferimento alla pronuncia dell'ABF, nella quale si evidenzia che, ai fini della quantificazione della riduzione del costo del credito, assume primario rilievo la distinzione tra somme richieste dall'intermediario a fronte di prestazioni già rese, dunque godute dal cliente (up front), e somme che costituiscono il corrispettivo di attività non ancora eseguite, delle quali il cliente avrebbe dovuto fruire qualora non avesse esercitato la facoltà di estinzione anticipata (recurring). Tale distinzione, come evidenziato nel percorso motivazionale dell'Arbitro, è decisiva in quanto, stante la cessazione del rapporto, il cliente può ottenere la restituzione solo dei costi recurring limitatamente alla quota non maturata degli stessi in ragione dell'anticipata estinzione.

¹³ Decisione 6167/2014.

¹⁴ Sentenza del 25 marzo 2014.

¹⁵ Avverso la sentenza del 16 giugno 2012 emessa dal Giudice di pace di Assisi.

Anche il Tribunale di Napoli¹⁶ si pone in linea di continuità con gli orientamenti dell'ABF ai fini della quantificazione degli oneri non maturati in seguito all'estinzione anticipata: il giudice ha applicato infatti il criterio proporzionale puro, come elaborato dall'ABF¹⁷.

Il giudice ha inoltre riconosciuto un peculiare ruolo conformativo alle pronunce dell'Arbitro, condannando l'intermediario – soccombente nel giudizio ordinario e già inadempiente alla decisione dell'ABF favorevole al ricorrente – al pagamento di 1.000 euro a titolo di “lite temeraria” (art. 96 c.p.c.) per aver “ignorato la decisione dell'ABF”.

Infine si segnala la sentenza del Tribunale di Bolzano che ha accolto il criterio proporzionale di calcolo, indicato nelle decisioni dell'ABF, quale metodo di rimborso adottabile in caso di estinzione anticipata del finanziamento¹⁸.

Gli utilizzi indebiti di strumenti di pagamento

Questione: esecuzione di bonifico non autorizzato mediante servizio di home banking. Criteri di imputazione della responsabilità e onere dell'intermediario di adozione di adeguate misure di sicurezza.

Il Tribunale di Asti si è occupato della materia degli utilizzi indebiti di strumenti di pagamento¹⁹. Nel caso esaminato era stato effettuato da un soggetto diverso dai correntisti, mediante home banking, un bonifico estero “non autorizzato”, per effetto – ad avviso del Giudice – non di violazione o effrazione del sistema ma dell'utilizzo dei dati personali dei correntisti da parte di terzi.

Nel percorso argomentativo il Tribunale ha anzitutto richiamato gli artt. 1175, 1176 e 1375 c.c., riferendosi agli obblighi di correttezza e al reciproco obbligo di protezione e di avviso facenti capo all'intermediario prestatore del servizio e al cliente utilizzatore dello stesso. Il giudice civile ha poi citato l'orientamento della Cassazione che impone la verifica dell'adozione da parte dell'istituto bancario delle misure idonee a garantire la sicurezza del servizio, considerato che la diligenza del professionista ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento, assumendo quindi come parametro la figura dell'accorto banchiere²⁰.

Il Tribunale ha, quindi, richiamato l'orientamento consolidato dell'ABF secondo cui, in materia di servizi di home banking, si è in presenza di una responsabilità da status in capo all'intermediario che, in ragione della propria elevata professionalità, è tenuto ad adottare tutte le misure e gli standard di sicurezza più evoluti e idonei a garantire la clientela. Solo la colpa grave del cliente costituisce, in tale contesto,

¹⁶ Sentenza del 9 gennaio 2015.

¹⁷ Per l'illustrazione del criterio proporzionale, cfr. decisione 3583/2015.

¹⁸ Sentenza del 13 agosto 2013.

¹⁹ Sentenza del 3 settembre 2012.

²⁰ Tra le altre, cfr. Cass., Sez. I, 12 giugno 2007, n. 13777.

un'esimente per l'intermediario idonea a escluderne la responsabilità; è necessario però che quest'ultimo fornisca dimostrazione di tale colpa.

Il rispetto delle norme di sicurezza da parte del cliente, ad avviso del giudice ordinario, è condizione necessaria ma non sufficiente per escludere le intrusioni da parte di terzi nel servizio di home banking, in quanto le stesse possono derivare da un insufficiente grado di protezione del servizio stesso da parte della banca o dal fatto che i dati possono essere carpiri da terzi mediante operazioni di phishing o di clonazione.

Nel caso in esame l'intermediario, poiché non era riuscito a fornire dimostrazione di aver adottato adeguati accorgimenti tecnici, è stato ritenuto responsabile dei danni provocati al cliente per violazione delle norme di diligenza e di prudenza nell'eseguire il bonifico.

Analogo percorso argomentativo è stato seguito dal Tribunale di Napoli²¹ nel decidere su una fattispecie in cui una società aveva contestato l'esecuzione mediante home banking di bonifici anomali sul conto corrente di cui era intestataria.

Il giudice civile, nel richiamare l'orientamento consolidato dell'Arbitro in tema di frodi telematiche aventi ad oggetto i servizi di pagamento home banking, ha valutato in termini di negligenza il comportamento tenuto dall'intermediario. In particolare le modalità adottate dalla banca per l'attivazione del servizio (la consegna di un codice utente e di una password) sono state valutate non sufficienti ad assicurare le condizioni di sicurezza più evolute e idonee a garantire la clientela, specie se confrontate con altri dispositivi più sicuri (che la banca avrebbe potuto offrire al cliente), come il servizio di SMS alert, la chiave elettronica o il token, l'inserimento di un'ulteriore password per l'esecuzione delle singole operazioni.

Anche la Cassazione, con sentenza 6751/2016, è di recente intervenuta a delineare i confini della responsabilità dell'intermediario nelle ipotesi di utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento. Nel caso preso in esame il titolare di una carta di credito prepagata che aveva subito la sottrazione dello strumento di pagamento si era accorto del furto solo nella giornata successiva e aveva avvisato con ritardo la banca.

Il giudice d'appello aveva addebitato al titolare della carta il "grave inadempimento alle proprie obbligazioni contrattuali" per non aver diligentemente custodito lo strumento di pagamento e verificato il "perdurante possesso" del medesimo, con conseguente tardiva comunicazione alla banca della sottrazione subita.

La Cassazione, a fronte del ricorso del titolare della carta, ha anzitutto stabilito che l'art. 56, comma 2, del Codice del consumo, che prevede l'obbligo dell'istituto emittente la carta di provvedere al riaccredito dei pagamenti derivanti dall'utilizzo fraudolento della carta, si applica solo ai contratti conclusi a distanza. Ad avviso della Suprema Corte la controversia esaminata riguardava invece un contratto di utilizzazione di una carta di credito stipulato tra la banca e il cliente, senza alcun riferimento all'ipotesi di conclusione a distanza.

²¹ Sentenza del 25 ottobre 2013 – contenente il richiamo alla decisione ABF 147/2011 – nella quale il Tribunale di Napoli ha ripreso le argomentazioni del Tribunale di Asti (sentenza del 3 settembre 2012 qui commentata).

La Corte di cassazione ha evidenziato che la motivazione della sentenza impugnata si basa sull'attribuzione all'utilizzatore della carta della responsabilità per omessa custodia e tempestiva denuncia della sottrazione dello strumento di pagamento: la sentenza impugnata si occupa "solo in via del tutto accessoria della questione dell'utilizzo fraudolento della carta" da parte di terzi. La Suprema Corte ha quindi ritenuto che l'argomento speso dall'utilizzatore-ricorrente per configurare la responsabilità degli esercenti commerciali che abbiano accettato l'uso della carta rubata è del tutto irrilevante e ha, conclusivamente, disposto per il rigetto del ricorso.

Il rapporto di conto corrente bancario

Questione: mancata contestazione tempestiva dell'estratto conto e inoppugnabilità sul piano contabile dei relativi accrediti e addebiti.

Il Tribunale di Palermo²² ha richiamato il consolidato orientamento dell'Arbitro sulle conseguenze del difetto di impugnazione tempestiva dell'estratto conto nei rapporti di conto corrente bancario. In particolare il giudice civile ha confermato che la mancata contestazione dell'estratto conto entro il termine previsto dall'art. 1832 c.c. rende inoppugnabili gli accrediti e gli addebiti sotto il profilo meramente contabile; non è tuttavia preclusa la contestazione della validità e dell'efficacia dei rapporti obbligatori da cui gli stessi derivano.

Il Tribunale ha inoltre chiarito che l'estratto conto ha la funzione di certificare le movimentazioni debitorie e creditorie intervenute nell'ultimo saldo con le condizioni (attive e passive) applicate dall'intermediario: va distinto dall'estratto di saldoconto, che consiste in una dichiarazione unilaterale di un funzionario della banca creditrice, accompagnata dalla certificazione di conformità alle scritture contabili e da un'attestazione di verità e liquidità del credito.

I sistemi di informazione creditizia e la Centrale dei rischi

Questione: risarcibilità del danno non patrimoniale derivante dall'illegittima segnalazione ai sistemi di informazione creditizia (SIC) e alla Centrale dei rischi (CR).

Il Tribunale di Roma²³ ha richiamato l'indirizzo seguito dall'ABF in tema di risarcibilità dei danni derivanti dall'illegittima segnalazione ai sistemi di informazione

²² Sentenza dell'11 gennaio 2013, contenente il richiamo alla decisione ABF 940/2010.

²³ Sentenza del 22 settembre 2015, contenente il richiamo alla decisione ABF 1845/2013.

creditizia; tale indirizzo si pone in linea di continuità con l'orientamento della Corte di cassazione in materia di danno non patrimoniale²⁴.

In particolare il giudice civile ha ritenuto di applicare in via analogica al caso in esame (relativo a una segnalazione alla Centrale dei rischi) l'orientamento dell'Arbitro e della giurisprudenza civile in materia di illegittima segnalazione a sofferenza presso i sistemi di informazione creditizia.

In tale prospettiva il Tribunale ha ribadito che, ai fini della risarcibilità del danno non patrimoniale, non è sufficiente l'indicazione da parte del ricorrente di avere subito un generale pregiudizio all'immagine e alla reputazione per effetto dell'illegittima segnalazione da parte dell'intermediario.

Il giudice ha quindi rigettato la domanda di risarcimento proposta dal cliente, il quale si era limitato a generiche asserzioni, senza provare il pregiudizio subito a seguito dell'illegittima segnalazione in Centrale dei rischi.

²⁴ Cass., Sez. III, 31 maggio 2003, nn. 8827 e 8828; Cass., Sez. III, 24 ottobre 2003, n. 16004; Cass., Sez. Un., 11 novembre 2008, n. 26972.

8. RASSEGNA DELLE DECISIONI DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

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

Si illustrano di seguito i contenuti delle pronunce adottate nel 2015, distinte tra questioni di merito, in cui il Collegio ha enunciato i principi interpretativi riguardanti il caso concreto e lo ha risolto, e questioni procedurali, connesse con le regole del procedimento innanzi all'ABF.

QUESTIONI DI MERITO

L'accesso alla documentazione bancaria

Il Collegio di coordinamento, in ragione dell'esistenza di possibili contrasti tra i Collegi territoriali, è intervenuto due volte sul tema del bilanciamento tra il diritto del cliente, riconosciuto dall'art. 119, comma 4, TUB, ad avere copia della documentazione bancaria relativa alle operazioni effettuate negli ultimi dieci anni e il diritto alla riservatezza dei dati personali di soggetti terzi eventualmente indicati nella documentazione richiesta, in base alla disciplina prevista dal D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

In particolare nella decisione [5872/2015](#) la controversia portata all'esame dell'Arbitro riguardava la richiesta di informazioni sulla posizione bancaria dei genitori defunti (relativa ai buoni fruttiferi e ai libretti di deposito), presentata dal ricorrente in qualità di coerede. L'intermediario aveva fatto presente che le informazioni relative all'identità di eventuali cointestatori e/o dei soggetti terzi delegati a operare, più volte richieste dal ricorrente, potevano essere fornite solo su istanza dell'Autorità giudiziaria, oppure nei casi in cui le stesse fossero astrattamente necessarie per l'esercizio del diritto di difesa di interessi giuridici del richiedente da far valere in sede giudiziaria.

Il Collegio di coordinamento ha chiarito che all'erede non può essere opposto il diritto alla riservatezza del terzo cointestatario del rapporto se si considera che l'erede (o il coerede) subentra nella stessa posizione del de cuius (originario titolare del rapporto con l'intermediario).

Il diritto a ottenere copia della documentazione inerente a singole operazioni realizzate negli ultimi dieci anni dal cliente ai sensi dell'art. 119 TUB è riferito alla

“parte” titolare del rapporto di conto corrente, che include “tutti i soggetti contitolari del conto”, intesi come un “unico centro di interessi”: il diritto di informativa può quindi riguardare le operazioni poste in essere dal cointestatario del conto.

A ulteriore conferma della conclusione accolta, il Collegio ha richiamato le considerazioni espresse dal Garante della privacy nella deliberazione 53/2007 (Linee guida per il trattamento dei dati relativi al rapporto banche-clientela) con riguardo alla distinzione tra diritto di accesso alla documentazione bancaria previsto dall'art. 119 TUB e diritto di accesso ai dati personali disciplinato dall'art. 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

Da un lato, a norma dell'art. 119 TUB, è riconosciuto al cliente (e al suo successore a qualunque titolo) il diritto di ottenere copia di atti o documenti bancari, senza alcuna limitazione in ordine alle informazioni contenute nella documentazione richiesta (ivi compresi i dati personali eventualmente riferiti a terzi).

Dall'altro, secondo il Codice in materia di protezione dei dati personali, il diritto di accesso ai dati di persone decedute (inclusi i rapporti bancari o finanziari) può essere esercitato da chiunque abbia un interesse proprio o agisca a tutela dell'interessato o per ragioni familiari meritevoli di protezione (art. 9, comma 3). In particolare l'intermediario è tenuto a comunicare le informazioni riguardanti la consistenza patrimoniale del defunto, le movimentazioni bancarie, i saldi riferiti ai depositi al portatore (anche se estinti da terzi successivamente al decesso), nonché la data di estinzione del conto o di trasferimento del saldo ad altro conto. Non possono invece formare oggetto di comunicazione le informazioni integranti dati personali riferibili a soggetti terzi (ad es. il nominativo del percettore del saldo di deposito). Tale limitazione peraltro non opera qualora ricorra, come nella fattispecie, un'ipotesi di cointestazione con il defunto.

Il Collegio ha concluso quindi che, a fronte della richiesta di accesso alla documentazione bancaria da parte del coerede (successore del cliente), non può essere opposto il diritto alla riservatezza del terzo cointestatario, percettore del saldo di deposito; resta fermo che le spese sostenute dall'intermediario per l'adempimento della richiesta sono a carico del richiedente.

Le stesse argomentazioni sono alla base della decisione [5856/2015](#), riguardante il caso di un titolare di un conto corrente cointestato con il coniuge che aveva chiesto copia di alcuni assegni bancari emessi a favore di terzi dal cointestatario abilitato a operare con firma disgiunta.

L'intermediario aveva rigettato la richiesta del cliente, opponendo la riservatezza dei dati personali dei terzi indicati nella documentazione, dei quali difettava il consenso al trattamento dei dati stessi; si era tuttavia dichiarato disponibile alla consegna della copia degli assegni, previo oscuramento del nominativo dei beneficiari.

Anche in questo caso il Collegio di coordinamento ha chiarito che il cliente ha diritto a ottenere a proprie spese copia della documentazione relativa a singole operazioni effettuate direttamente o dall'altro titolare del conto, senza alcuna omissione a tutela dei soggetti eventualmente coinvolti, i quali non possono qualificarsi come terzi rispetto alle operazioni compiute.

Il Collegio infine ha osservato che, a norma dell'art. 24 del Codice in materia di protezione dei dati personali, non è richiesto il consenso del terzo nel caso in cui il trattamento dei dati sia necessario per adempiere un obbligo di legge, nella specie posto dall'art. 119, comma 4, TUB. Al pagamento di un assegno dovrebbe inoltre applicarsi il medesimo trattamento riservato a un eventuale bonifico disposto dal cointestatario del conto corrente: in tal caso il nome del beneficiario viene rappresentato al cliente negli estratti conto inviati periodicamente dalla banca, senza alcuna omissione a tutela della riservatezza.

I mutui indicizzati al franco svizzero

Il Collegio di coordinamento, con le decisioni [4135/2015](#), [5855/2015](#), [5866/2015](#) e [5874/2015](#), ha esaminato quattro casi relativi a mutui indicizzati al franco svizzero e, in particolare, la conformità dei conteggi predisposti dall'intermediario rispetto alle clausole contrattuali, eguali in tutte e quattro le controversie, che prevedevano il ricalcolo in franchi svizzeri e la successiva riconversione in euro del capitale restituito.

Nel corso del 2014¹ il Collegio di coordinamento era già intervenuto sulla questione e aveva rilevato come la clausola del contratto riguardante l'estinzione anticipata, che prevedeva una rivalutazione in franchi svizzeri del capitale "restituito" anziché di quello "residuo", fosse ambigua e contraria al disposto di cui all'art. 35 del Codice del consumo, in base al quale le clausole proposte per iscritto al consumatore devono essere redatte sempre in modo chiaro e comprensibile. Pertanto aveva condannato l'intermediario al risarcimento del danno quantificato in via equitativa.

Nel 2015 si è tuttavia ritenuto necessario un nuovo pronunciamento del Collegio di coordinamento in quanto i ricorrenti non avevano lamentato che la clausola contrattuale in discorso avrebbe dovuto riferirsi al capitale residuo (anziché a quello restituito), ma avevano contestato i conteggi predisposti dall'intermediario per l'estinzione anticipata dei mutui in valuta: considerata la parziale diversità delle domande dei ricorrenti, la precedente decisione del Collegio di coordinamento non appariva quindi risolutiva.

Nelle ordinanze di rinvio veniva inoltre sottolineata la necessità di riconsiderare anche il pronunciamento della Corte di giustizia dell'Unione europea², intervenuta sullo specifico tema dei mutui indicizzati in franchi svizzeri, stabilendo importanti principi interpretativi in materia di trasparenza e di nullità.

La Corte ha in particolare affermato che una clausola contrattuale è da intendersi redatta in modo chiaro e comprensibile non soltanto se è intelligibile su un piano grammaticale, ma anche quando il contratto espone in maniera trasparente il funzionamento concreto del meccanismo di conversione della valuta estera al quale si riferisce la clausola stessa, nonché il rapporto fra tale meccanismo e quello prescritto da altre clausole relative all'erogazione del mutuo, in modo da consentire

¹ Decisione 7727/2014, illustrata nella [Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario](#) sul 2014.

² Sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 30 aprile 2014, causa C-26/2013.

al consumatore di valutarne le conseguenze economiche. La Corte ha inoltre ritenuto che la circostanza che “un contratto concluso tra un professionista e un consumatore non possa rimanere in vigore dopo l’eliminazione di una clausola abusiva”³ non impedisce di sostituire la clausola nulla mediante l’applicazione di una disposizione di diritto nazionale di natura suppletiva.

Nel caso di specie il Collegio di coordinamento, facendo applicazione dei suddetti principi, ha evidenziato come la clausola in discorso non fosse redatta in modo chiaro e comprensibile: essa si limitava infatti a prospettare che gli importi già restituiti o ancora dovuti dal mutuatario fossero dapprima convertiti in franchi svizzeri al tasso di cambio convenzionale e che l’importo così ottenuto fosse poi riconvertito in euro al tasso di cambio corrente, senza esporre le operazioni aritmetiche da eseguire per effettuare tale duplice conversione da una valuta all’altra (e viceversa).

Il Collegio ha quindi confermato che la clausola fosse abusiva, determinando a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto⁴. Ne è stata quindi dichiarata la nullità d’ufficio, in conformità anche con la giurisprudenza di legittimità⁵ che ha ripetutamente affermato la necessità che le clausole contrattuali e i comportamenti delle parti contraenti siano conformi alle regole di correttezza, trasparenza ed equità e che la violazione dei suddetti principi comporta la nullità delle clausole in discorso.

Il Collegio ha valutato infine le conseguenze della nullità della clausola disponendo, in applicazione dell’art. 125-sexies, comma 1, TUB⁶ e dell’art. 1277, comma 1, c.c. che, ai fini dell’anticipata estinzione del finanziamento, l’intermediario è tenuto a effettuare il computo del capitale residuo da restituire, ragguagliandolo alla differenza tra la somma mutuata e l’ammontare complessivo delle quote capitale già restituite (queste ultime calcolate secondo l’indicizzazione contrattuale al franco svizzero), senza praticare la duplice conversione indicata dalla clausola di cui è stata dichiarata la nullità.

Il divieto di anatocismo bancario

Con pronuncia [7854/2015](#) il Collegio di coordinamento è intervenuto sull’interpretazione della disciplina in tema di anatocismo, a seguito della modifica dell’art. 120, comma 2, TUB, per effetto dell’art. 1, comma 629, L. 147/2013. L’Arbitro si è quindi pronunciato prima della novella legislativa del 2016 (cfr. il riquadro: *L’anatocismo bancario* del capitolo 4).

³ Art. 6, par. 1, della direttiva CEE/1993/13, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati tra un professionista e un consumatore.

⁴ Art. 33, comma 1, del Codice del consumo.

⁵ Cass., Sez. III, 8 agosto 2011, n. 17351.

⁶ L’art. 125-sexies, comma 1, TUB prevede che “il consumatore può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l’importo dovuto al finanziatore”.

La questione sottoposta all'esame del Collegio riguardava il caso di un cliente non consumatore che contestava, tra l'altro, l'illegittimità dell'applicazione di interessi anatocistici al rapporto di conto corrente di cui era titolare.

Il Collegio ha approfondito in particolare il tema dell'ambito temporale di applicazione della disciplina, al fine di verificare se quest'ultima potesse trovare immediata applicazione o fosse destinata a operare successivamente all'adozione della delibera di attuazione emanata dal CICR.

Le disposizioni dell'art. 120, comma 2, TUB demandavano al CICR il compito di definire "modalità e criteri per la produzione di interessi nelle operazioni poste in essere nell'esercizio dell'attività bancaria, prevedendo in ogni caso che: (a) nelle operazioni di conto corrente sia assicurata, nei confronti della clientela, la stessa periodicità nel conteggio degli interessi sia debitori che creditori; (b) gli interessi periodicamente capitalizzati non possono produrre interessi ulteriori che, nelle successive operazioni di capitalizzazione, sono calcolati esclusivamente sulla sorte capitale".

A giudizio del Collegio l'intervento legislativo, vietando l'anatocismo, non avrebbe fatto altro che "normativizzare" un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato.

Dopo aver chiarito la portata della modifica legislativa, il Collegio di coordinamento ne aveva riconosciuto l'immediata operatività: il divieto di anatocismo doveva ritenersi applicabile a decorrere dall'entrata in vigore della normativa (1° gennaio 2014), a prescindere dall'adozione della delibera CICR, avente l'unica funzione di indicare le modalità di calcolo degli interessi semplici.

A sostegno di tale conclusione il Collegio aveva evidenziato: (a) il dato testuale, nella parte in cui era stabilito che il testo previgente dell'art. 120 TUB veniva sostituito con la nuova versione introdotta dal legislatore, evocando quindi un fenomeno di abrogazione attraverso il dettato legislativo; (b) il chiaro intento di introdurre legislativamente il divieto di anatocismo bancario, come emergeva dalla relazione di accompagnamento alla proposta di legge.

A sostegno dell'immediata entrata in vigore del divieto di anatocismo il Collegio sottolineava i rapporti tra norma primaria e delibera amministrativa: a giudizio del Collegio stesso non è concettualmente ammissibile che una norma secondaria, che il CICR è chiamato ad adottare, possa reintrodurre (oppure regolare in termini contrastanti) un fenomeno che la norma primaria ha inteso abrogare.

Il Collegio concludeva che, in attesa della delibera CICR, le oscurità testuali della norma primaria dovevano essere superate dalla prassi contabile in coerenza con il divieto di anatocismo.

Il Collegio aveva comunque ritenuto non fondate le contestazioni relative all'applicazione di interessi anatocistici contenute nel ricorso, in quanto il ricorrente non aveva fornito alcun supporto probatorio.

La sospensione delle rate di mutuo prevista dal Fondo di solidarietà

Con le decisioni 4123/2015 e 4136/2015, il Collegio di coordinamento ha affrontato la questione relativa al calcolo degli interessi dovuti in caso di sospensione del mutuo per l'acquisto dell'abitazione principale mediante ricorso al Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, ai sensi della L. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008)⁷.

Il Fondo di solidarietà, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle finanze, prevede la possibilità per i clienti-mutuatari di beneficiare della sospensione del pagamento delle rate del mutuo al verificarsi di situazioni di temporanea difficoltà, che incidano negativamente sul reddito complessivo del nucleo familiare: l'intervento del Fondo – su richiesta del mutuatario – consiste nel pagamento degli oneri finanziari pari “agli interessi maturati sul debito residuo durante il periodo di sospensione”. La questione su cui si erano interrogati i Collegi territoriali riguardava la gratuità della sospensione del pagamento delle rate per il mutuatario e, in caso contrario, l'importo su cui calcolare gli interessi e cioè se si dovesse far riferimento alle sole rate oggetto di sospensione o all'intero capitale residuo al momento in cui era stata applicata la moratoria.

Il Collegio di coordinamento ha anzitutto chiarito che l'accertamento circa la sussistenza dei requisiti per l'ammissione al beneficio della sospensione (nulla osta) spetta al gestore del Fondo, soggetto terzo e distinto dalla banca. Quest'ultima, alla quale non è consentita alcuna valutazione di merito sui requisiti richiesti, deve solo comunicare la sospensione dell'ammortamento del mutuo, perfezionata con il nulla osta del gestore.

Il Collegio ha ritenuto che il rimborso da parte del Fondo determini l'integrale pagamento di quanto dovuto alla banca a titolo di interessi sulle rate sospese, senza alcun debito residuo del cliente per lo spread, salvo patto contrario.

Il rimborso da parte del Fondo si riferisce esclusivamente al parametro in base al quale è stato determinato il tasso contrattuale di interesse, ossia l'Euribor per i mutui a tasso variabile e l'IRS per i mutui a tasso fisso. Questi tassi corrispondono infatti al costo che la banca deve sostenere per procurarsi sul mercato interbancario la provvista di denaro goduta dal beneficiario nel periodo di sospensione.

La normativa non fa mai riferimento a una quota di rimborso a carico del cliente; non prevede inoltre l'applicazione di alcuna commissione o spesa istruttoria (art. 3, comma 4, DM 132/2010).

Tale interpretazione, ad avviso del Collegio, è coerente con la finalità solidaristica del Fondo, tenuto anche conto di quanto statuito dall'art. 2 della Costituzione; la normativa ha disposto infatti che, sia pure entro limiti di ragionevolezza e senza imporre un sacrificio totale dei loro interessi economici, le banche concorrano alla realizzazione di quelle istanze di tutela dei mutuatari appartenenti alle fasce sociali più deboli, e pertanto più esposte alle conseguenze della crisi economica.

⁷ Art. 2, commi 475 e ss., L. 244/07; DM 132/2010 e successive modifiche; circolare ABI del 27 ottobre 2010.

Nel caso in cui invece il cliente e la banca abbiano sottoscritto un accordo in relazione al pagamento dello spread nel periodo di sospensione, il Collegio di coordinamento ha ritenuto che per il calcolo di tali interessi l'aggregato di riferimento sia solo l'ammontare della quota di capitale delle rate sospese e non l'intero debito residuo.

La sospensione delle rate di mutuo prevista dal Piano famiglie

Con le decisioni [4137/2015](#), [4138/2015](#) e [4152/2015](#) il Collegio di coordinamento si è occupato anche della sospensione del pagamento delle rate prevista dall'accordo tra ABI e associazioni dei consumatori denominato Piano famiglie, sottoscritto il 18 novembre 2009. La questione controversa, ad avviso dei Collegi territoriali, riguardava la base di calcolo degli interessi e cioè se si dovesse fare riferimento alle sole quote capitale delle rate oggetto di sospensione o all'intero capitale residuo al momento in cui era stata applicata la moratoria.

Il Collegio di coordinamento ha preso anzitutto in considerazione la qualificazione del Piano famiglie che, quale iniziativa di autoregolamentazione dell'industria bancaria con il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, mantiene la propria natura di fonte convenzionale, di carattere privato.

L'accordo pertanto non può essere equiparato alle sospensioni introdotte da una fonte legislativa (come quella prevista nel Fondo di solidarietà di cui all'art. 2, commi 475 e ss., L. 244/2007 o le moratorie per i sismi in Abruzzo e in Emilia-Romagna). Pur essendo analoghe le finalità, l'interpretazione del Piano famiglie deve fondarsi sui criteri contenuti negli artt. 1362 e ss. c.c. in materia di interpretazione del contratto.

In base a tale interpretazione il Collegio di coordinamento ha affermato che l'espressione debito residuo coincide con quella di capitale residuo, inteso come capitale che risulta ancora da pagare prima della sospensione. Tale corrispondenza trova riscontro sia nelle nozioni di matematica finanziaria sia nel dato letterale e logico ricavabile dal documento tecnico allegato al Piano famiglie. Dal testo dell'accordo non emergono inoltre elementi che possano consentire di limitare la nozione di capitale residuo al capitale delle sole rate sospese.

Il meccanismo del Piano famiglie prevede, secondo quanto emerge dal documento tecnico, uno slittamento in avanti di tutte le rate di ammortamento del mutuo, con corrispondente allungamento della durata del rimborso. Al contrario, il collocamento delle rate sospese in coda all'intero piano di ammortamento non pare sostenuto da fondamenti logici né letterali.

Il Collegio di coordinamento ha dunque affermato che l'iniziativa del Piano famiglie consiste in una semplice dilazione del pagamento, che viene remunerata dal mutuatario attraverso la corresponsione di interessi aggiuntivi. Ha inoltre ribadito che non è consentito un intervento interpretativo integrativo da parte del Collegio sul Piano famiglie, essendo tale accordo un'iniziativa di diritto privato. Lo stesso richiamo al principio di solidarietà sociale ricavabile dall'art. 2 della Costituzione non può essere applicato in questo caso, in quanto vale solo come limite all'autonomia

privata di fronte a previsioni contrattuali del tutto irragionevoli e ingiustificate, contrastanti con la correttezza e con la buona fede.

Il Collegio di coordinamento ha infine sottolineato l'importanza di una completa informazione al cliente, senza margini di incertezza e opacità, sui costi della sospensione; essi devono essere quantificati e portati a conoscenza dei richiedenti fin dal momento dell'accoglimento dell'istanza di sospensione stessa.

La sospensione delle rate di mutuo a seguito del sisma in Emilia-Romagna

Con le decisioni [5863/2015](#), [5877/2015](#) e [5885/2015](#) il Collegio di coordinamento si è occupato delle modalità di calcolo degli interessi relativi ai finanziamenti che beneficiano della sospensione dei pagamenti delle rate, prevista dalle norme emanate a seguito degli eventi sismici che nel maggio 2012 hanno colpito l'Emilia-Romagna⁸.

La normativa prevedeva la sospensione del pagamento delle rate dei mutui e dei finanziamenti di qualsiasi genere, ma nulla disponeva, una volta terminata la sospensiva, in ordine al diritto della banca di richiedere gli interessi per l'agevolazione concessa e al criterio di calcolo di tali interessi. In particolare la questione controversa, a giudizio dei Collegi territoriali, riguardava la base di calcolo degli interessi e cioè se si dovesse far riferimento alle sole rate oggetto di sospensione o all'intero capitale residuo al momento in cui era stata applicata la moratoria.

Il Collegio di coordinamento ha innanzitutto verificato se fosse possibile applicare analogicamente la soluzione prevista dalla L. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008, che prevede il ricorso al Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa), la quale pone a carico dello Stato, per evidenti esigenze solidaristiche, l'onere di versare alle banche la quota di interessi delle rate che beneficiano della sospensione, al netto della componente di maggiorazione (spread) applicata dagli intermediari.

In proposito il Collegio ha osservato che la sospensiva per il sisma costituisce un'ipotesi diversa da quella relativa al Fondo di solidarietà, in quanto non si basa su una situazione sopravvenuta di mancanza di risorse in capo al singolo mutuatario, ma fa riferimento a un contesto di emergenza generale, qualificato come causa di forza maggiore ai sensi dell'art. 1218 c.c. Più precisamente si tratta di una causa legale giustificativa del ritardo nell'adempimento di obblighi di pagamento di un finanziamento per il periodo di durata della sospensione.

Pertanto, sebbene la sospensione abbia la stessa natura solidaristica del Fondo di solidarietà, la sua specificità non consente l'applicazione analogica di quest'ultima disciplina. Il Collegio di coordinamento ha inoltre escluso la possibilità di applicare la disciplina del Piano famiglie del 18 novembre 2009, in quanto di origine negoziale.

Ciò premesso, il Collegio di coordinamento ha messo in evidenza che, dopo la cessazione della moratoria, il mutuatario avrebbe avuto l'obbligo, vista l'assenza di una specifica disciplina nella normativa di riferimento, di pagare senza indugio l'intero debito inerente al periodo di sospensione. Poiché tuttavia i pagamenti si sarebbero

⁸ Art. 8 DL 74/2012, convertito dalla L. 122/2012.

cumulati con quelli relativi alle altre rate previste nel piano di ammortamento, il Collegio ha reputato che tale cumulo – particolarmente oneroso per i mutuatari – sia incompatibile con lo spirito solidaristico della legge, destinata ad alleviare il disagio socio-economico delle popolazioni colpite dall'evento sismico. Ha quindi valutato che la sospensione inevitabilmente comporti un allungamento del piano di ammortamento corrispondente alla durata della sospensione stessa.

A supporto di tale ricostruzione il Collegio ha evidenziato che, da un lato, la legge non stabilisce un aggravio economico per il mutuatario collegato al beneficio della sospensione; dall'altro, la stessa legge non prevede neanche la rinuncia forzata del mutuante agli interessi sulle rate sospese.

Il Collegio ha quindi affermato che il mutuatario è tenuto a pagare gli interessi corrispettivi, da calcolare sul solo ammontare delle rate sospese e non sull'intero capitale residuo, per una durata corrispondente al periodo di sospensione. Ha inoltre precisato che le rate da prendere in considerazione devono ritenersi comprensive di capitale e di interessi, senza che possa configurarsi una forma di anatocismo.

Ad avviso del Collegio tale soluzione realizza un equo contemperamento degli interessi delle parti, in quanto, tenendo conto della posizione degli intermediari, si produce il cumulo degli interessi di sospensione e di quelli contrattuali già incorporati nelle rate scadute, senza perdite a carico di questi ultimi. Nella prospettiva dei mutuatari, la soluzione che limita la base di calcolo degli interessi di sospensione alle sole rate sospese è coerente con la circostanza che la sospensiva, essendo dovuta a impossibilità temporanea non imputabile ai mutuatari, non può porli in una posizione svantaggiosa rispetto a quella che si sarebbe realizzata in assenza della sospensione.

L'obbligo di preavviso della segnalazione ai sistemi di informazione creditizia privati

Con decisione [4140/2015](#) il Collegio di coordinamento ha affrontato la questione della configurabilità, in capo all'intermediario, dell'obbligo di preavviso in caso di segnalazioni pregiudizievoli ai sistemi di informazione creditizia privati riferite a persone giuridiche.

Il dubbio interpretativo nasce dal disposto dell'art. 40, comma 2, DL 201/2011, convertito dalla L. 214/2011, che ha modificato l'art. 4 D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) escludendo il trattamento dei dati relativi alle persone giuridiche dall'ambito di applicazione di quest'ultimo Codice.

La questione, rimessa all'esame del Collegio di coordinamento in ragione dell'esistenza di contrasti interpretativi tra i Collegi territoriali, è stata risolta in senso negativo.

Il Collegio ha richiamato il quadro normativo vigente (art. 4, comma 7, del Codice di deontologia per i sistemi informativi privati⁹ e art. 125, comma 3, TUB), evidenzian-

⁹ Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità dei pagamenti.

do che entrambe le fonti contemplano e disciplinano l'obbligo della preventiva informazione nei soli riguardi delle persone fisiche aventi qualità di consumatori.

In particolare l'art. 125, comma 3, TUB – inserito nel capo dedicato al credito ai consumatori – prevede l'obbligo di informazione preventiva nei confronti del consumatore nell'ipotesi di prima segnalazione di informazioni negative a una banca dati.

D'altra parte, il Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati è stato adottato in attuazione dell'art. 117 del Codice in materia di protezione dei dati personali, dalle cui prescrizioni sono ora escluse le persone giuridiche per effetto della modifica normativa del 2011.

La novella legislativa ha reso quindi inapplicabile l'obbligo di preavviso delle segnalazioni riferite alle persone giuridiche. Ad avviso del Collegio le richiamate disposizioni sull'obbligo di preavviso devono essere interpretate in senso restrittivo: non possono pertanto estendersi a soggetti diversi dalle persone fisiche aventi la qualifica di consumatori.

Il diverso trattamento tra persone fisiche e giuridiche quanto al profilo della legittimità formale della segnalazione appare ispirato alla volontà di semplificazione degli adempimenti amministrativi in materia di privacy a carico delle imprese: gli enti (e non le persone fisiche) dispongono infatti di strumenti per controllare le loro posizioni debitorie e fronteggiare i rischi di segnalazione nelle banche dati. Resta comunque ferma la piena tutela a fronte di una segnalazione sostanzialmente illegittima anche per le persone giuridiche.

Il pignoramento del saldo del conto corrente

Con decisione [8227/2015](#) il Collegio di coordinamento si è pronunciato su una controversia in cui i ricorrenti lamentavano di essere stati danneggiati dal pignoramento delle somme depositate su un conto corrente cointestato con un terzo soggetto, effettuato da un creditore di quest'ultimo: in esecuzione del provvedimento dell'Autorità giudiziaria l'intermediario aveva infatti versato l'intero saldo del conto al creditore pignoratizio.

I ricorrenti contestavano alla banca di non essere stati preventivamente informati in merito all'intervenuto pignoramento e di non avere quindi avuto la possibilità di esercitare i propri diritti ed evitare la totale sottrazione del saldo del conto corrente.

La questione controversa, su cui si erano interrogati i Collegi territoriali, riguardava la circostanza che il pignoramento di somme depositate su un conto corrente cointestato, disposto in relazione ai debiti di uno solo dei cointestatari, potesse o meno riguardare l'intero ammontare del denaro depositato.

Nel risolvere la questione il Collegio di coordinamento ha anzitutto individuato, quale elemento peculiare della controversia, il fatto che il rapporto di conto corrente era stato acceso per farvi confluire somme di denaro di provenienza ereditaria, sulla cui ripartizione vi era contestazione tra i cointestatari del conto. In base agli

atti a disposizione del Collegio decidente, era prevista inoltre l'operatività a firma disgiunta degli intestatari ed era specificato che tutte le notifiche, le comunicazioni e la corrispondenza in genere sarebbero state inviate all'indirizzo del primo intestatario del rapporto (ossia uno dei due ricorrenti).

Il Collegio di coordinamento ha rilevato che quando vengono versate delle somme su un conto corrente cointestato si produce la piena confusione del patrimonio dei cointestatari senza possibilità per l'intermediario di distinguere il patrimonio personale di ciascuno di essi, neppure per quote "ideali".

Questa soluzione, d'altra parte, è necessaria in quanto non può pretendersi che l'intermediario risolva problemi connessi con i diritti dei cointestatari; inoltre, in presenza di un provvedimento dell'Autorità giudiziaria, l'intermediario può soltanto darvi esecuzione, senza opporre nulla.

Ricevuta la notificazione dell'atto di pignoramento, che contiene l'intimazione a non disporre del credito senza ordine del giudice, l'intermediario è obbligato per legge a sottrarre alla disponibilità del debitore-correntista il credito indicato nell'atto di pignoramento. L'intermediario non può essere gravato anche dell'obbligo di risolvere i problemi relativi ai limiti di pignorabilità del credito, trattandosi di questioni di esclusiva competenza del giudice che si occupa del pignoramento.

Ad avviso del Collegio, in occasione del pignoramento la banca ha correttamente dichiarato, ai sensi dell'art. 547 c.p.c., la contitolarità tra più soggetti del conto corrente pignorato e ha provveduto a informare i clienti, inviando una comunicazione all'indirizzo indicato in contratto: la comunicazione è tornata al mittente poiché il destinatario risultava trasferito ed è stata pertanto ritrasmessa al cointestatario esecutato.

Per tali ragioni il Collegio ha respinto il ricorso, rilevando che l'intermediario non aveva violato alcuna norma di legge, né quell'obbligo di diligenza particolarmente qualificata che deve connotare il suo operato professionale.

La valutazione incidentale di un contratto collegato al rapporto di finanziamento

Il Collegio di coordinamento con decisione [8354/2015](#) ha affrontato il tema del collegamento negoziale tra un contratto di mutuo e l'acquisto di un pacchetto turistico, definito come contratto di compravendita (includente l'acquisizione di un diritto di multiproprietà su un'unità immobiliare sita all'interno di un club vacanze).

Il Collegio è stato chiamato a valutare le ricadute sul contratto di finanziamento di vicende connesse con il contratto di compravendita, del quale viene contestata l'indeterminatezza dell'oggetto.

Il Collegio ha osservato, in via preliminare, che il rapporto di finanziamento rappresenta un mutuo di scopo, consistente nell'erogazione di credito caratterizzata da uno specifico motivo, che entra a far parte del regolamento contrattuale. In particolare la fattispecie in esame è inquadrabile nell'ambito del credito al consumo di cui agli artt. 124 e ss. TUB.

La valutazione in via incidentale del contratto di compravendita si è resa necessaria, ad avviso del Collegio di coordinamento, per l'accertamento delle conseguenze sul contratto di mutuo, in ragione del collegamento funzionale tra i contratti stessi.

Il Collegio ha accertato incidentalmente la nullità del contratto di compravendita per indeterminatezza dell'oggetto; ha dichiarato altresì la nullità del contratto di mutuo in quanto privo di causa (essendo venuto meno il contratto di compravendita collegato), con conseguente restituzione delle somme versate dal ricorrente in esecuzione del finanziamento.

Il preavviso di revoca nella disciplina sugli assegni bancari

Il Collegio di coordinamento con decisione [8859/2015](#) è intervenuto sul tema del preavviso di revoca nell'ambito della disciplina sugli assegni bancari (art. 9-bis, L. 386/1990), ai fini della legittimità della successiva iscrizione nella Centrale di allarme interbancaria (CAI).

La fattispecie riguardava, in particolare, un assegno bancario risultato impagato per difetto di provvista: il ricorrente (traente dell'assegno) contestava la regolarità del preavviso di revoca trasmesso dall'intermediario resistente (trattario), il quale ha successivamente provveduto all'iscrizione nell'archivio CAI del nominativo del traente-ricorrente.

Il Collegio di coordinamento è stato chiamato a pronunciarsi sulle conseguenze derivanti dal mancato rispetto di due prescrizioni contenute nel citato art. 9-bis: (a) il termine di dieci giorni (decorrente dalla presentazione del titolo all'incasso) per l'invio del preavviso di revoca da parte dell'intermediario resistente; (b) la comunicazione del preavviso presso il domicilio eletto dal cliente.

Il Collegio ha verificato la sussistenza in concreto delle violazioni contestate, escludendo tuttavia che le medesime possano determinare l'illegittimità della successiva segnalazione in CAI.

Il termine di dieci giorni per il preavviso di revoca deve infatti ritenersi dettato nell'interesse dei terzi, non già del traente dell'assegno, come desumibile dal tenore letterale della disposizione indicata, nella parte in cui questa collega al mancato rispetto del termine l'obbligo per la banca di pagare gli assegni emessi dal traente dopo tale data (e fino al giorno successivo alla comunicazione), anche nel caso di difetto o insufficienza della provvista. Di conseguenza il mancato rispetto del termine da parte della banca trattaria non può essere invocato dal traente per contestare la legittimità della successiva segnalazione in CAI.

La previsione relativa all'invio della comunicazione presso il domicilio eletto deve invece ritenersi dettata a protezione del traente. Nel caso di specie tuttavia risulta pacifica l'effettiva ricezione della comunicazione inviata dalla banca (anche se indirizzata presso una sede secondaria della società ricorrente), per cui l'interesse sostanziale tutelato dalla disposizione risulta soddisfatto. Ne discende che, ad

avviso del Collegio, la contestata violazione non può determinare l'illegittimità della successiva segnalazione in CAI: il ricorrente avrebbe infatti potuto sottrarsi alle conseguenze negative della segnalazione provvedendo al pagamento tardivo del titolo, ai sensi dell'art. 8 L. 386/1990.

QUESTIONI DI PROCEDURA

Il frazionamento della domanda e il limite di competenza per valore

Con pronuncia [8226/2015](#) il Collegio di coordinamento ha esaminato il tema del frazionamento della domanda in rapporto al limite di competenza per valore (pari a 100.000 euro), previsto dalle disposizioni ABF con riguardo alle richieste di corresponsione di una somma di denaro.

In particolare il Collegio è stato chiamato a valutare se la proposizione di due ricorsi fondati sui medesimi motivi possa rappresentare un'elusione del limite di competenza, qualora risulti che il cumulo delle richieste avrebbe condotto al superamento del valore di 100.000 euro.

Ad avviso del Collegio di coordinamento, anche nei procedimenti di risoluzione stragiudiziale delle liti devono ritenersi sanzionabili i comportamenti strumentali dei ricorrenti diretti al frazionamento di un medesimo diritto ossia alla moltiplicazione di procedimenti attinenti a un unico rapporto: considerata la ricorrenza di precisi limiti di competenza nel sistema ABF, il comportamento del cliente elusivo dei predetti limiti deve essere sanzionato con l'improcedibilità del ricorso, sulla base del criterio della buona fede.

Il Collegio ha tuttavia escluso la ricorrenza, nel caso in esame, di un comportamento abusivo del ricorrente, valutando che le domande proposte nei due separati ricorsi riguardano diritti diversi (rimborso di maggiori interessi versati e restituzione dell'importo addebitato a titolo di commissione disponibilità fondi), seppure basati su circostanze di fatto parzialmente comuni.

La cessione di ramo di azienda e la legittimazione del cessionario

Con decisione [5861/2015](#) il Collegio di coordinamento, in occasione di un ricorso in tema di conteggio estintivo di un finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio, si è occupato dell'eccezione di carenza di legittimazione passiva, sollevata dall'intermediario cessionario di ramo di azienda in ragione del fatto che il contratto in esame fosse rimasto estraneo alla cessione in quanto estinto prima della data del conferimento.

La questione controversa riguardava quindi le conseguenze dell'estinzione del contratto sulla corretta individuazione del soggetto (l'intermediario cedente o quello cessionario) a cui il cliente avrebbe dovuto indirizzare le sue richieste. In particolare era stata evidenziata la sussistenza di un contrasto di orientamenti tra i Collegi territoriali in relazione agli effetti della cessione di ramo di azienda e all'applicazione

dell'art. 58 TUB nonché alla loro interazione con la disciplina di cui agli artt. 2556 e ss. c.c.

Nello specifico l'art. 2560 c.c. prevede che l'alienante non sia liberato dai debiti aziendali sorti prima del trasferimento se non risulta il consenso dei creditori, e che di tali debiti risponda anche l'acquirente dell'azienda, qualora essi risultino dai libri contabili obbligatori.

L'art. 58 TUB dispone invece che la banca cessionaria dia notizia dell'avvenuta cessione mediante la relativa iscrizione nel registro delle imprese e pubblicazione nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana; che tali notizie producano effetti anche nei confronti dei debitori ceduti e che, trascorso il termine di tre mesi dagli adempimenti pubblicitari citati, il cessionario risponda in via esclusiva delle obbligazioni oggetto di cessione.

Ad avviso del Collegio di coordinamento l'estinzione del contratto esclude in radice il trasferimento del relativo rapporto ex art. 58 TUB, ma non preclude la circolazione dei singoli debiti e crediti derivanti dal medesimo contratto.

La disciplina sulla successione dei contratti delineata dall'art. 2558 c.c. (e, per i profili "bancari", dall'art. 58, comma 6, TUB) fa riferimento infatti a contratti non estinti. Con riguardo invece a quelli estinti, si deve considerare che anche dopo l'estinzione possono residuare crediti e debiti, di cui si occupano le disposizioni contenute negli artt. 2559 e 2560 c.c. e, nel settore bancario, l'art. 58, commi 4 e 5, TUB.

La maggior parte della dottrina considera l'art. 58 TUB norma speciale rispetto all'art. 2560 c.c. e pertanto ritiene che, in ambito bancario, trascorsi tre mesi dall'adempimento degli oneri pubblicitari relativi alla cessione, il cessionario risponda in via esclusiva anche riguardo ai debiti che non risultano dai libri contabili. Tale orientamento è stato sostenuto anche dalla Corte di cassazione¹⁰.

Il Collegio di coordinamento ha condiviso tale impostazione, sottolineando che la specialità della norma deriva dalla necessità di dare certezza ai rapporti che coinvolgono le banche.

Il Collegio ha tuttavia precisato che né l'art. 2560 c.c. né l'art. 58 TUB dispongono in merito a quali siano i crediti e i debiti ceduti e dunque, rispetto a tale problema, le disposizioni dell'art. 58 TUB non si pongono in conflitto con quelle dell'art. 2560 c.c. e presuppongono comunque il trasferimento dei debiti e dei crediti.

Nelle imprese bancarie i beni aziendali in senso stretto (art. 2555 c.c.) svolgono una funzione meno importante rispetto ad altre imprese e passano in secondo piano di fronte alla massa di rapporti obbligatori (crediti e debiti di fonte contrattuale) tra banca e clientela che costituiscono l'elemento più rilevante dell'azienda bancaria. Di conseguenza, se la cessione di tale azienda non comportasse – nel silenzio delle parti – il trasferimento di tutti quei rapporti giuridici, ben poco rimarrebbe in

¹⁰ Cass., Sez. III, 26 agosto 2014, n. 18258.

capo all'acquirente degli strumenti diretti alla produzione di reddito facenti parte dell'azienda ceduta.

Ad avviso del Collegio di coordinamento, l'art. 58 TUB presuppone dunque il naturale trasferimento dei debiti e dei crediti intesi quali beni aziendali, senza la necessità di una specifica individuazione; nella norma regolatrice non sarebbe tuttavia ravvisabile un esplicito impedimento a un'eventuale esclusione pattuita fra cedente e cessionario di singoli debiti o crediti.

In conclusione il Collegio di coordinamento ha deciso per il rigetto dell'eccezione di carenza di legittimazione passiva dell'intermediario cessionario, ritenendo non rilevante il fatto che l'estinzione del contratto di cessione del quinto dello stipendio si sia verificata prima del trasferimento di azienda; inoltre, nel contratto di cessione del ramo di azienda non vi era alcuna limitazione dell'oggetto del trasferimento, che dunque riguardava tutti i rapporti attivi e passivi.

Per tali ragioni il Collegio ha ritenuto legittimo che il ricorrente esigesse l'adempimento da parte dell'intermediario cessionario delle obbligazioni correlate all'estinzione anticipata del contratto.

L'incompetenza per materia: l'applicazione della normativa tributaria

Con le decisioni [4134/2015](#), [4141/2015](#), [4142/2015](#) e [4143/2015](#) il Collegio di coordinamento si è pronunciato sulla competenza dell'Arbitro in merito a controversie riguardanti la corretta interpretazione e la conseguente applicazione della normativa tributaria relativa all'imposta di bollo sui contratti di conto deposito vincolato e di deposito titoli in amministrazione.

La questione è stata oggetto di contrasti interpretativi: alcuni Collegi hanno riconosciuto la propria competenza a conoscere questioni riguardanti la normativa fiscale da applicare a contratti di deposito; secondo altri, l'Arbitro non potrebbe invece decidere in tema di corretta applicazione della normativa tributaria, in quanto privo delle competenze necessarie per esprimere un giudizio sulla corretta esecuzione di un prelievo fiscale e sui criteri di calcolo che siano stati al proposito applicati.

Al riguardo il Collegio di coordinamento ha dichiarato l'inammissibilità dei ricorsi proposti.

Il Collegio ha preliminarmente osservato che non tutte le controversie devolute al giudice ordinario, che includono anche quelle relative al diritto di rivalsa delle ritenute alla fonte, diritto sottratto alla cognizione del giudice tributario in quanto esercitato nell'ambito di un rapporto privatistico tra intermediario-sostituto di imposta e cliente-sostituito, rientrano per ciò solo nella competenza dell'Arbitro, definita nel dettaglio dalle disposizioni ABF¹¹.

¹¹ Cass., Sez. Un., 26 giugno 2009, n. 15031 e Cass., Sez. Un., 28 gennaio 2011, n. 2064.

È stato inoltre evidenziato che la trattazione di controversie riguardanti la normativa tributaria esige competenze specialistiche volte ad accertare la correttezza o meno di un prelievo fiscale e, se necessario, dei criteri di calcolo applicati. A giudizio del Collegio, l'ABF non possiede di regola tali competenze; peraltro, ai fini della trattazione di simili controversie, potrebbe risultare necessario ricorrere al parere tecnico di consulenti specializzati, il cui contributo nell'ambito della procedura ABF non è tuttavia previsto dalle disposizioni indicate.

Infine, in relazione alle diverse forme contrattuali esaminate, il Collegio ha osservato che le disposizioni ABF sottraggono alla competenza dei Collegi le controversie in materia di servizi e attività di investimento¹²: il conto deposito non è riconducibile alla figura del deposito titoli in amministrazione (che l'art. 1, comma 6, lett. a, TUF considera attività accessoria rispetto al servizio di investimento in un prodotto finanziario) ma avrebbe la funzione di garantire una speciale remunerazione delle somme depositate, con conseguente assimilazione a una forma di investimento.

Al contrario, il contratto di deposito titoli in amministrazione, disciplinato dall'art. 1838 c.c. come contratto bancario, è considerato attività accessoria rispetto al servizio di investimento in un prodotto finanziario, per il quale la competenza dell'Arbitro è esclusa dalle disposizioni ABF; peraltro la legge sull'imposta di bollo ha disciplinato tale contratto alla stregua di un'attività di investimento in prodotti finanziari.

¹² Sez. I, paragrafo 4.

APPENDICE

Dati statistici

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario

(unità e valori percentuali)

Intermediario	2014	2015	Variaz.	2014	2015
	Unità	Unità	%	%	%
Banche	5.838	7.545	+29,2	52,0	55,6
di cui: banche spa	3.597	4.465	+24,1	32,0	32,9
banche estere	1.083	1.805	+66,7	9,6	13,3
banche popolari	960	1.103	+14,9	8,5	8,1
banche di credito cooperativo	198	172	-13,1	1,8	1,3
Finanziarie ex art. 107	2.532	4.343	+71,5	22,5	32,0
Poste Italiane	2.444	1.260	-48,4	21,8	9,3
Istituti di pagamento	119	122	+2,5	1,1	0,9
Finanziarie ex art. 106	108	122	+13,0	1,0	0,9
Confidi	24	17	-29,2	0,2	0,1
Imel	11	0	-100,0	0,1	0,0
Soggetti non tenuti ad aderire	153	166	+8,5	1,4	1,2
Totale	11.229	13.575	+20,9	100,0	100,0

Tavola 2

Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente

(unità e valori percentuali)

Tipo cliente	2014		2015		2015							
	Ricevuti				Decisi	Accolti			Cessati		Respinti	
	Unità	%	Unità	%	Unità	Unità	%	Unità	%	Unità	%	
Consumatore	10.041	89	12.580	93	9.462	4.052	43	2.603	28	2.807	30	
Non consumatore	1.188	11	995	7	988	263	27	181	18	544	55	
Totale	11.229	100	13.575	100	10.450	4.315	41	2.784	27	3.351	32	

Tavola 3

Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione (1)

(unità e valori percentuali)

Collegio	Ricorsi ricevuti				Popolazione				Ricorsi per milione di abitanti	
	2014		2015		2014		2015		2013	2014
	unità	%	unità	%	unità	%	unità	%		
Nord	3.751	37	4.097	33	27.785.211	46	27.799.803	46	135,0	147,4
Centro	2.665	27	3.616	29	15.068.640	25	15.085.497	25	176,9	239,7
Sud	3.625	36	4.867	39	17.928.817	29	17.910.312	29	202,2	271,7
Totale	10.041	100	12.580	100	60.782.668	100	60.795.612	100	165,2	206,9

(1) Elaborazioni su dati Istat.

Ricorsi dei consumatori per regione e provincia

(unità)

Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti	Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo	Chieti	115	293	Molise	Campobasso	58	256
	L'Aquila	91	298		Isernia	9	104
	Pescara	59	183	Piemonte	Alessandria	67	155
	Teramo	46	148		Asti	33	150
Basilicata	Matera	60	298		Biella	26	144
	Potenza	79	210		Cuneo	57	96
Calabria	Catanzaro	66	181		Novara	56	151
	Cosenza	135	188		Torino	598	261
	Crotone	50	287		Verbano-Cusio-Ossola	15	93
	Reggio Calabria	42	75	Vercelli	21	119	
Campania	Vibo Valentia	7	43	Puglia	Bari	137	108
	Avellino	145	339		Barletta-Andria-Trani	50	127
	Benevento	63	223		Brindisi	37	92
	Caserta	450	487		Foggia	97	153
	Napoli	1.865	598		Lecce	98	122
	Salerno	510	460	Taranto	179	304	
Emilia-Romagna	Bologna	160	159	Sardegna	Cagliari	215	383
	Ferrara	53	150		Carbonia-Iglesias	42	328
	Forlì-Cesena	46	116		Medio Campidano	3	30
	Modena	114	162		Nuoro	36	227
	Parma	76	171		Ogliastra	11	191
	Piacenza	49	170		Olbia-Tempio	37	231
	Ravenna	54	138		Oristano	29	178
	Reggio Emilia	118	221	Sassari	139	415	
	Rimini	45	134	Sicilia	Agrigento	37	83
	Friuli-Venezia Giulia	Gorizia	14		99	Caltanissetta	12
Pordenone		32	102		Catania	175	157
Trieste		37	157		Enna	15	88
Udine		51	95		Messina	154	239
Lazio	Frosinone	104	209		Palermo	221	173
	Latina	215	376		Ragusa	22	69
	Rieti	25	157		Siracusa	44	109
	Roma	1.347	310		Trapani	50	115
	Viterbo	78	242		Toscana	Arezzo	43
Liguria	Genova	222	257	Firenze		235	232
	Imperia	39	180	Grosseto		31	138
	La Spezia	102	460	Livorno		72	212
	Savona	53	188	Lucca		51	130
Lombardia	Bergamo	96	87	Massa-Carrara		39	196
	Brescia	103	81	Pisa		115	273
	Como	76	127	Pistoia		56	191
	Cremona	36	100	Prato		47	186
	Lecco	26	76	Siena		20	74
	Lodi	31	135	Trentino-Alto Adige	Bolzano	17	33
	Mantova	74	178		Trento	51	95
	Milano	538	168		Umbria	Perugia	92
	Monza e Brianza	114	132	Terni		41	178
	Pavia	84	153	Valle d'Aosta		11	86
	Sondrio	9	49		Veneto	Belluno	37
	Varese	91	102	Padova		135	144
Marche	Ancona	48	100	Rovigo		40	165
	Ascoli Piceno	24	114	Treviso		70	79
	Fermo	21	119	Venezia		92	107
	Macerata	27	84	Verona		121	131
	Pesaro e Urbino	37	102	Vicenza		107	123

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia
(unità e valori percentuali)

Materia	2014	2015	2014	2015
	Unità	Unità	%	%
Finanziamenti				
Cessione del quinto	3.671	7.410	32,9	54,9
Mutuo	844	728	7,6	5,4
Altri finanziamenti	427	433	3,8	3,2
Credito ai consumatori	267	172	2,4	1,3
Apertura di credito	135	76	1,2	0,6
Leasing	61	53	0,5	0,4
Raccolta				
Conto corrente	1.073	987	9,6	7,3
Depositi a risparmio	428	405	3,8	3,0
Deposito di titoli in amministrazione	128	87	1,1	0,6
Strumenti e servizi di pagamento				
Bancomat e carte di debito	1.678	1.358	15,0	10,1
Carte di credito	1.361	679	12,2	5,0
Assegno	192	204	1,7	1,5
Bonifico	114	138	1,0	1,0
Cambiale	40	51	0,4	0,4
Segnalazioni				
Sistemi privati di informazione creditizia (SIC)	335	361	3,0	2,7
Centrale dei rischi (CR)	163	169	1,5	1,3
Centrale di allarme interbancaria (CAI)	63	56	0,6	0,4
Altri servizi	179	138	1,6	1,0
Totale	11.159	13.505	100,0	100,0
Incompetenza per materia / Non classificabili univocamente	70	70		

Tavola 5

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese

(unità e valori medi)

Mese	Riunioni				Ricorsi decisi				Ricorsi decisi per riunione			
	Nord	Centro	Sud	Totale	Nord	Centro	Sud	Totale	Nord	Centro	Sud	Totale
Gennaio	6	5	4	15	264	279	235	778	44	56	59	52
Febbraio	6	5	6	17	273	263	278	814	46	53	46	48
Marzo	7	5	6	18	323	270	347	940	46	54	58	52
Aprile	7	5	6	18	297	277	336	910	42	55	56	51
Maggio	8	5	5	18	423	278	345	1.046	53	56	69	58
Giugno	8	4	6	18	405	217	383	1.005	51	54	64	56
Luglio	6	5	6	17	301	272	317	890	50	54	53	52
Settembre	7	5	7	19	401	280	416	1.097	57	56	59	58
Ottobre	7	5	7	19	328	274	414	1.016	47	55	59	53
Novembre	8	5	7	20	332	282	405	1.019	42	56	58	51
Dicembre	6	5	5	16	279	326	330	935	47	65	66	58
Totale	76	54	65	195	3.626	3.018	3.806	10.450	48	56	59	54
Media mensile	6,9	4,9	5,9	17,7	330	274	346	950				

Tavola 6

Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio

(unità e valori percentuali)

Collegio	Ricevuti	Irricevibili		Estinti		Decisi	Esito dei ricorsi decisi					
		Unità	%	Unità	%		Accolti		Cessati		Respinti	
							Unità	%	Unità	%	Unità	%
Nord	4.530	174	3,8	52	1,1	3.626	1.495	41,2	972	26,8	1.159	32,0
Centro	3.934	141	3,6	160	4,1	3.018	1.140	37,8	909	30,1	969	32,1
Sud	5.111	153	3,0	84	1,6	3.806	1.680	44,1	903	23,7	1.223	32,1
Totale	13.575	468	3,4	296	2,2	10.450	4.315	41,3	2.784	26,6	3.351	32,1

Tavola 7

Ricorsi ricevuti per intermediario

ABI	Denominazione	Unità
32334	PRESTITALIA SPA	1.586
3051	BARCLAYS BANK PLC	1.530
7601	POSTE ITALIANE SPA	1.260
2008	UNICREDIT SPA	861
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	492
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	469
31060	FUTURO SPA	408
3069	INTESA SANPAOLO SPA	381
31298	SANTANDER CONSUMER UNIFIN SPA	371
32896	ACCEDO SPA	335
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	319
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	312
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	289
19365	FIDITALIA SPA	287

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	211
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA SOCIETÀ COOP.	202
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	184
5034	BANCO POPOLARE SOCIETÀ COOP.	169
19275	COMPASS BANCA SPA	167
3475	ING BANK NV	166
19309	AGOS-DUCATO SPA	149
3104	DEUTSCHE BANK SPA	142
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	130
5676	BANCA DI SASSARI SPA	122
32573	CONAFI PRESTITO SPA	120
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	106
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	106
6230	CR DI PARMA E PIACENZA SPA	100
32875	CARTASI SPA	98
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	88
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	83
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	82
3032	CREDITO EMILIANO SPA	64
5035	VENETO BANCA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	53
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	49
33023	SIGLA SRL	47
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	43
6050	NUOVA CASSA DI RISPARMIO DI CHIETI SPA	42
33066	PRESTINUOVA SPA	42
32267	CONSUM.IT SPA	41
5787	BANCA APULIA SPA	38
3296	FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	35
19420	BNL FINANCE SPA	34
31108	TERFINANCE SPA	34
3058	CHEBANCA! SPA	33
3127	UNIPOL BANCA SPA	33
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO SPA	33
6160	CR DI FIRENZE SPA	33
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA SPA	31
3067	BANCA CARIME SPA	30
32062	RACES FINANZIARIA	29
3083	IW BANK SPA	27
5748	BANCA DELL'ADRIATICO SPA	27
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB SPA	26
6225	CR DEL VENETO SPA	26
6385	CR IN BOLOGNA SPA	26
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	25
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	25
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	25
6055	NUOVA BANCA DELLE MARCHE SPA	24
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI SPA	24

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
32950	FI GEN PA	24
5132	BANCA NUOVA SPA	23
19319	UNICREDIT LEASING SPA	23
32494	CONSEL SPA	22
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SOCIETÀ COOP.	21
5390	NUOVA BANCA DELL'ETRURIA E DEL LAZIO SPA	20
3431	BANCA CARIGE ITALIA SPA	18
33550	DYNAMICA RETAIL	18
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	17
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA SPA	17
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	17
21515	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	17
31393	COFIMAR PREMIA SPA	16
3075	BANCA GENERALI SPA	15
3205	BANCA IFIS SPA	14
3268	BANCA SELLA SPA	14
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	14
6175	BANCA CARIGE SPA	14
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA SPA	13
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	13
6315	CASSE DI RISPARMIO DELL'UMBRIA SPA	13
10639	DOBANK SPA	13
3421	CARREFOUR BANQUE	12
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOP.	12
31934	ITALCREDI	12
32976	BBVA FINANZIA SPA	12
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	11
3165	IW BANK SPA	11
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA SPA	11
31032	FIDE	11
3445	FCA BANK SPA	10
3103	RCI BANQUE SA	9
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	9
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA SPA	9
6030	CR DELLA SPEZIA SPA	9
31020	COGES SPA	9
32841	CAPITALFIN	9
33280	SPEFIN FINANZIARIA	9
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	8
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	8
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	8
6045	CR DI BOLZANO SPA	8
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOP.	8
33485	PROFAMILY	8
3019	CREDITO SICILIANO SPA	7
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	7
3442	BANCA WIDIBA SPA	7

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
6060	CR DELLA PROVINCIA DI TERAMO SPA	7
6340	CR DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA	7
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD	7
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	6
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO SPA	6
3434	BMW BANK GMBH	6
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	6
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOP.	6
6120	CR DI CESENA SPA	6
10685	GE CAPITAL INTERBANCA SPA	6
19312	SETEFI SPA	6
33449	FINANZIARIA FAMILIARE	6
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5
6065	CR DI VITERBO SPA	5
6085	CR DI ASTI SPA	5
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	5
6260	CR DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	5
8003	CREDITO VALDINIEVOLE BCC MONTECATINI TERME E BIENTINA SOCIETÀ COOP.	5
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	5
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOP.	5
8713	BCC DI PACHINO SOCIETÀ COOP.	5
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	5
32447	ITALFONDIARIO SPA	5
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA SPA	4
5484	BANCA POPOLARE DI CIVIDALE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4
6285	BANCA CARIM CR DI RIMINI SPA	4
6370	CR DI VOLTERRA SPA	4
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4
8968	BCC SANGRO TEATINA DI ATESSA	4
8970	BANCA DI RIMINI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4
33091	LIBRA FINANZIARIA	4
33111	BNL POSITIVITY SRL	4
36027	SIX PAYMENT SERVICES (EUROPE) SA	4
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	3
6115	CR DI CENTO SPA	3
6150	CR DI FERMO SPA	3
6280	CR DI RIETI SPA	3
6300	CR DI SAN MINIATO SPA	3
6310	CR DI SAVONA SPA	3
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	3
6930	BANCA MONTE PARMA SPA	3
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI SOCIETÀ COOP.	3
8381	BCC DI BELLEGRA SOCIETÀ COOP.	3
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8590	BANCA DEL CENTROVENETO CC SOCIETÀ COOP.	3
8796	BCC DI SAMBUCA DI SICILIA SOCIETÀ COOP.	3
8812	BANCA DI FORMELLO E TREVIGNANO ROMANO DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8877	BCC DI STARANZANO E VILLESSE SOCIETÀ COOP.	3
8990	BANCA SANTO STEFANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	3
19291	UBI LEASING SPA	3
19298	CREDEMLEASING SPA	3
19444	COFIDIS SPA	3
19514	EUROFIDI SOCIETÀ CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	3
31429	CONSORZIO FRA COOPERATIVE DI GARANZIA FIDI ASSOCIAZIONI AUTONOME	3
32995	PRIMEITALIA	3
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	3
33627	ALBA LEASING SPA	3
33638	BCC LEASE SPA	3
41869	CONFIDITALIA CONSORZIO NAZIONALE FIDI E GARANZIE SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI	3
3026	BANCA ITALEASE SPA	2
3041	UBS (ITALIA) SPA	2
3081	UNICREDIT BANK AG	2
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	2
3210	MPS LEASING & FACTORING SPA	2
5000	ISTITUTO CENTRALE DELLE BANCHE POPOLARI ITALIANE SPA	2
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2
5156	BANCA DI PIACENZA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2
6095	CR DI BRA SPA	2
6130	CR DI CIVITAVECCHIA SPA	2
6155	NUOVA CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA SPA	2
6245	BANCA CARIFE SPA	2
7073	BANCA ROMAGNA COOP. CREDITO COOP. ROMAGNA CENTRO E MACERONE SOCIETÀ COOP.	2
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8102	CASSA RUR. VALSUGANA E TESINO BCC SOCIETÀ COOP.	2
8258	CREDITO COOP. CENTRO CALABRIA SOCIETÀ COOP.	2
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) SOCIETÀ COOP.	2
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOP.	2
8446	BANCA AREA PRATESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8452	BANCA ANNIA CREDITO COOP. DI CARTURA E DEL POLESINE SOCIETÀ COOP.	2
8453	BCC DI CARUGATE E INZAGO SOCIETÀ COOP.	2
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8491	BCC DI CIVITANOVA MARCHE E MONTECOSARO SOCIETÀ COOP.	2
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SOCIETÀ COOP.	2
8716	BCC DI PALESTRINA SOCIETÀ COOP.	2
8784	BCC MONTE PRUNO DI ROSCIGNO E DI LAURINO SOCIETÀ COOP.	2
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SOCIETÀ COOP.	2
8917	CREDITO TREVIGIANO BCC SOCIETÀ COOP.	2

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOP. DELLA SICILIA OCCIDENTALE S. COOP.	2
8965	BANCA SAN BIAGIO DEL VENETO ORIENTALE BCC SOCIETÀ COOP.	2
8995	BCC VALMARECCHIA NEI COMUNI DI RIMINI E VERUCCHIO SOCIETÀ COOP.	2
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	2
19044	COMMERCIO E FINANZA SPA LEASING & FACTORING	2
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	2
19342	GM FINANCIAL ITALIA SPA	2
19522	CONFESERFIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	2
32628	CON.FI.M. CONSORZIO FIDI MERIDIONALE	2
33713	CENTOTRENTA SERVICING SPA	2
3009	FCE BANK PLC	1
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	1
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	1
3101	BANQUE PSA FINANCE SA	1
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	1
3141	BANCA DI TREVISO SPA	1
3170	FINANZA E FUTURO BANCA SPA	1
3181	BNP PARIBAS SA	1
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	1
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO SPA	1
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	1
3353	BANCA DEL SUD SPA	1
3359	BANCA PROSSIMA SPA	1
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V. (DLL)	1
3374	ALTO ADIGE BANCA SPA	1
3385	BANCA ITB SPA	1
3393	BANCA SVILUPPO ECONOMICO SPA	1
3566	CITIBANK NA	1
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5023	BP DI SVILUPPO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5033	BP DELLE PROVINCE MOLISANE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5037	BANCA POPOLARE DELLE PROVINCE CALABRE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOP.	1
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5496	BANCA POPOLARE DI CORTONA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
6220	CR DI ORVIETO SPA	1
6270	CR DI RAVENNA SPA	1
7026	BANCA DI TERAMO DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
7057	CREDITO COOP. INTERPROVINCIALE VENETO SOCIETÀ COOP.	1
7066	BCC DEI COMUNI CILENTANI SOCIETÀ COOP.	1
7075	CREDIUMBRIA BCC SOCIETÀ COOP.	1
7083	BCC PRIVERNATE SOCIETÀ COOP.	1
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
7107	BANCA DEL FERMANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
7110	BCC DI NAPOLI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
8016	CRU ALTO GARDA BCC SOCIETÀ COOP.	1
8086	BCC DI FALCONARA MARITTIMA SOCIETÀ COOP.	1
8123	CRU DI LIZZANA BCC SOCIETÀ COOP.	1
8126	BCC DI MONTEPAONE SOCIETÀ COOP.	1
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO SOCIETÀ COOP.	1
8210	CRU DI ROVERETO BCC SOCIETÀ COOP.	1
8338	BCC DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI SOCIETÀ COOP.	1
8341	BCC DI ALTOFONTE E CACCAMO SOCIETÀ COOP.	1
8351	BANCASCIANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8354	BCC DI AVETRANA SOCIETÀ COOP.	1
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8397	CRA DI BOVES BCC SOCIETÀ COOP.	1
8399	CRA DI BRENDOLA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8407	BCC DEL VENEZIANO SOCIETÀ COOP.	1
8430	CRA DI CANTÙ BCC SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	1
8457	CREDITO COOP. VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA SOCIETÀ COOP.	1
8458	BANCA DI CASCINA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8472	BCC DI CASTENASO SOCIETÀ COOP.	1
8486	BANCA DI PISTOIA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8532	BCC DI DOBERDÒ E SAVOGNA SOCIETÀ COOP.	1
8542	CREDITO COOP. RAVENNATE ED IMOLESE SOCIETÀ COOP.	1
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8587	BCC VALDOSTANA COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE SOCIETÀ COOP.	1
8591	BCC DI IMPRUNETA BANCO FIORENTINO SOCIETÀ COOP.	1
8619	BCC DI LESMO SOCIETÀ COOP.	1
8636	BANCA DELLA MAREMMA CREDITO COOP. DI GROSSETO SOCIETÀ COOP.	1
8637	BCC DEL FRIULI CENTRALE SOCIETÀ COOP.	1
8669	BANCA ALTO VICENTINO CREDITO COOP. DI SCHIO E PEDEMONTE SOCIETÀ COOP.	1
8673	CHIANTIBANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8692	BCC DI BRESCIA SOCIETÀ COOP.	1
8693	BCC DI NETTUNO SOCIETÀ COOP.	1
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8735	BCC DI POMPIANO E DELLA FRANCIACORTA SOCIETÀ COOP.	1
8736	BCC DI PONTASSIEVE SOCIETÀ COOP.	1
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SOCIETÀ COOP.	1
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SOCIETÀ COOP.	1
8749	CENTROMARCA BANCA SOCIETÀ COOP.	1
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SOCIETÀ COOP.	1
8765	BCC DI RECANATI E COLMURANO SOCIETÀ COOP.	1
8777	BCC DEL TUSCOLO ROCCA PRIORA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
8805	FRIULOVEST BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8807	BANCA SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8843	BCC DI SANT'ELENA SOCIETÀ COOP.	1
8851	BANCA DI SATURNIA E COSTA D'ARGENTO CREDITO COOP.	1
8865	BCC DI SESTO SAN GIOVANNI SOCIETÀ COOP.	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8885	BANCA CRAS CREDITO COOP. CHIANCIANO TERME COSTA ETRUSCA SOVICILLE	1
8887	CREDITO COOP. DI SAN CALOGERO E MAIERATO BCC DEL VIBONESE	1
8903	BCC DI TURRIACO SOCIETÀ COOP.	1
8910	CRA DI VESTENANOVA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8913	BCC DELLA VALLE DEL FITALIA SOCIETÀ COOP.	1
8916	BANCA DI ANCONA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8927	CRA DI TREVISO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8931	BANCA DI VITERBO CREDITO COOP. SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	1
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
10312	CREDITO FONDARIO SPA	1
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO MEDIOCREDITO CENTRALE SPA	1
19016	IFITALIA SPA	1
19042	CREDITECH SPA	1
19129	UNICREDIT FACTORING SPA	1
19222	ENI ADMINISTRATION & FINANCIAL SERVICES SPA (ENI ADFIN)	1
19224	CREDIFARMA SPA	1
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	1
21005	BNP PARIBAS	1
21258	HSBC FRANCE	1
21329	UBI BANCA INTERNATIONAL SA	1
21365	CREDIT FONCIER DE FRANCE	1
21614	PAYPAL (EUROPE) SARL ET CIE SCA	1
21675	BARCLAYS BANK IRELAND PLC	1
26627	UNIONCOOPFIDI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
27019	COFINTRADE	1
27633	CONFIDI ROMAGNA E FERRARA SOCIETÀ COOP.	1
31333	FINLOMBARDA SPA	1
31517	CASSA MUTUA DI ASSISTENZA E PREVIDENZA	1
31839	FIPRI	1
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	1
32325	FBS SPA	1
32590	ZENITH SERVICE SPA	1
32790	BCC GESTIONE CREDITI SOCIETÀ FINANZIARIA PER LA GESTIONE DEI CREDITI	1
32872	CREDIT AGRICOLE LEASING ITALIA CALIT	1
32887	UNIFIN	1
32945	CENTRALE ATTIVITÀ FINANZIARIE	1
32946	HETA ASSET RESOLUTION ITALIA	1
32954	SIRIOFIN	1
33068	FINCONTINUO	1
33173	NON PERFORMING LOANS SPA IN LIQUIDAZIONE	1
33239	MEDIOCREDITO EUROPEO	1
33500	SISAL GROUP SPA	1
33508	ISP OBG	1
33570	FIDES FACTOR SPA	1
41608	SMART FIDI SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	166
	TOTALE	13.575

Tavola 7-bis

Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF

(unità e valori percentuali)

Posizione		ABI	Denominazione	Ricevuti 2015	% su totale 2015	Ricevuti 2014	% su totale 2014
2015	2014						
1	(4)	32334	PRESTITALIA SPA	1.586	11,7	721	6,4
2	(2)	3051	BARCLAYS BANK PLC	1.530	11,3	869	7,7
3	(1)	7601	POSTE ITALIANE SPA	1.260	9,3	2.444	21,8
4	(3)	2008	UNICREDIT SPA	861	6,3	801	7,1
5	(14)	3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	492	3,6	169	1,5
6	(10)	32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	469	3,5	199	1,8
7	(11)	31060	FUTURO SPA	408	3,0	192	1,7
8	(6)	3069	INTESA SANPAOLO SPA	381	2,8	326	2,9
9	(-)	31298	SANTANDER CONSUMER UNIFIN SPA	371	2,7	80	0,7
10	(15)	32896	ACCEDO SPA	335	2,5	142	1,3
11	(19)	3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	319	2,3	108	1,0
12	(7)	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	312	2,3	259	2,3
13	(5)	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	289	2,1	352	3,1
14	(8)	19365	FIDITALIA SPA	287	2,1	258	2,3
15	(20)	3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	211	1,6	105	0,9
16	(9)	5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA SOCIETÀ COOP.	202	1,5	200	1,8
17	(18)	3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	184	1,4	129	1,1
18	(12)	5034	BANCO POPOLARE SOCIETÀ COOP.	169	1,2	183	1,6
19	(16)	19275	COMPASS BANCA SPA	167	1,2	131	1,2
20	(-)	3475	ING BANK NV	166	1,2	100	0,9

Tavola 8

Ricorsi decisi per intermediario

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE SPA	1.710	275	889	546
3051	BARCLAYS BANK PLC	953	812	25	116
32334	PRESTITALIA SPA	940	698	144	98
2008	UNICREDIT SPA	682	180	173	329
3069	INTESA SANPAOLO SPA	293	52	100	141
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	291	116	55	120
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	287	150	120	17
31060	FUTURO SPA	282	223	33	26
19365	FIDITALIA SPA	271	172	44	55
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	253	62	78	113
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	252	172	62	18
32896	ACCEDO SPA	224	30	161	33
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA SOCIETÀ COOP.	193	10	47	136
5034	BANCO POPOLARE SOCIETÀ COOP.	169	45	29	95
19309	AGOS-DUCATO SPA	142	21	49	72
3475	ING BANK NV	141	53	51	37
31298	SANTANDER CONSUMER UNIFIN SPA	139	93	31	15
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	135	68	34	33
19275	COMPASS BANCA SPA	118	50	11	57
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	116	43	11	62
3104	DEUTSCHE BANK SPA	111	43	10	58

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	103	28	34	41
32875	CARTASI SPA	96	41	29	26
6230	CR DI PARMA E PIACENZA SPA	93	40	14	39
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	88	27	20	41
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	81	12	20	49
32573	CONAFI PRESTITO SPA	76	54	11	11
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	71	13	18	40
32267	CONSUM.IT SPA	71	39	4	28
5676	BANCA DI SASSARI SPA	69	60	3	6
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	69	18	43	8
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	64	21	5	38
5035	VENETO BANCA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	57	22	14	21
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	54	42	2	10
3032	CREDITO EMILIANO SPA	51	5	13	33
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	43	10	21	12
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	35	26	5	4
3058	CHEBANCA! SPA	33	4	14	15
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA SPA	33	8	13	12
33023	SIGLA SRL	33	30		3
5787	BANCA APULIA SPA	32	5	18	9
3296	FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	31	7	5	19
6225	CR DEL VENETO SPA	30	7	8	15
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	28	5	5	18
32062	RACES FINANZIARIA	27	23		4
5390	NUOVA BANCA DELL'ETRURIA E DEL LAZIO SPA	26	12		14
19420	BNL FINANCE SPA	26	13	12	1
31020	COGES SPA	26	23		3
33066	PRESTINUOVA SPA	26	3	20	3
3127	UNIPOL BANCA SPA	25	8	5	12
6160	CR DI FIRENZE SPA	25	4	11	10
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI SPA	24	13	2	9
3165	IW BANK SPA	22	5	2	15
5132	BANCA NUOVA SPA	22	5	1	16
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	22	7	2	13
6055	NUOVA BANCA DELLE MARCHE SPA	22	3	4	15
3431	BANCA CARIGE ITALIA SPA	21	7	4	10
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO SPA	21	3	11	7
3067	BANCA CARIME SPA	20	4	4	12
3402	WEBANK SPA	19	3	5	11
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA SPA	19	6	8	5
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	19	3	4	12
21515	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	19	4	13	2
32494	CONSEL SPA	19	7	3	9
6385	CR IN BOLOGNA SPA	18	4	9	5
19319	UNICREDIT LEASING SPA	18	7	2	9
32950	FI GEN PA	18	18		
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SOCIETÀ COOP.	16	5	1	10
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	16	4	12	
6050	NUOVA CASSA DI RISPARMIO DI CHIETI SPA	15	3	9	3
33550	DYNAMICA RETAIL	15	11	2	2
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA SPA	14	5	3	6
5748	BANCA DELL'ADRIATICO SPA	14	5	4	5

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
31108	TERFINANCE SPA	14	6	7	1
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	13	3	3	7
3075	BANCA GENERALI SPA	12	7		5
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB SPA	12	2		10
6175	BANCA CARIGE SPA	12	1	2	9
6315	CASSE DI RISPARMIO DELL'UMBRIA SPA	12	1	6	5
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOP.	12	6	3	3
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOP.	12	4		8
3268	BANCA SELLA SPA	11	2	3	6
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	11	1	2	8
31032	FIDE	11	3	8	
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	10	4	1	5
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	10	2	2	6
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOP.	10	3		7
31934	ITALCREDI	10	3	4	3
3019	CREDITO SICILIANO SPA	9	1		8
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	9	2	1	6
10639	DOBANK SPA	9	1	2	6
32447	ITALFONDIARIO SPA	9		2	7
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	8	2		6
3421	CARREFOUR BANQUE	8	4	1	3
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	8	2	1	5
6060	CR DELLA PROVINCIA DI TERAMO SPA	8	2	1	5
6340	CR DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA	8	1	3	4
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOP.	8	3	1	4
32841	CAPITALFIN	8	6	2	
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	7		1	6
3205	BANCA IFIS SPA	7	5	1	1
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	7	5		2
6120	CR DI CESENA SPA	7	3	1	3
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA SPA	7	1	2	4
33091	LIBRA FINANZIARIA	7	4	2	1
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	6		1	5
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	6	1	1	4
6155	NUOVA CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA SPA	6	2		4
6930	BANCA MONTE PARMA SPA	6	3	1	2
19444	COFIDIS SPA	6	2	1	3
31393	COFIMAR PREMIA SPA	6	3	2	1
32976	BBVA FINANZIA SPA	6	2	3	1
33111	BNL POSITIVITY SRL	6	1	3	2
33280	SPEFIN FINANZIARIA	6		6	
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD	6		4	2
3083	IW BANK SPA	5	1	3	1
3442	BANCA WIDIBA SPA	5	2	1	2
3445	FCA BANK SPA	5	2		3
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5	1		4
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	5		4	1
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA SPA	5	1	2	2
6300	CR DI SAN MINIATO SPA	5			5
6345	CR DI VENEZIA SPA	5	1		4
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	5			5
32995	PRIMEITALIA	5	4	1	
33288	FGA CAPITAL SPA	5	2		3

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3026	BANCA ITALEASE SPA	4	1		3
3059	BANCA DI CREDITO SARDO SPA	4	2		2
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	4		1	3
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO SPA	4	1	1	2
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4	1	1	2
6030	CR DELLA SPEZIA SPA	4	3		1
6065	CR DI VITERBO SPA	4	1	1	2
6115	CR DI CENTO SPA	4	1		3
6130	CR DI CIVITAVECCHIA SPA	4	1	1	2
6260	CR DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	4	1	1	2
6280	CR DI RIETI SPA	4		3	1
7072	EMIL BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4	1		3
8713	BCC DI PACHINO SOCIETÀ COOP.	4			4
8812	BANCA DI FORMELLO E TREVIGNANO ROMANO DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4	1	2	1
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	4	1		3
27816	CONSORZIO GARANZIA FIDI CONFIDI CENTRALE	4	1		3
36000	CARTALIS IMEL SPA	4		1	3
3103	RCI BANQUE SA	3	1	2	
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	3			3
3434	BMW BANK GMBH	3	1	1	1
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	3			3
6285	BANCA CARIM CR DI RIMINI SPA	3		1	2
6370	CR DI VOLTERRA SPA	3	2		1
7057	CREDITO COOP. INTERPROVINCIALE VENETO SOCIETÀ COOP.	3	3		
10685	GE CAPITAL INTERBANCA SPA	3	3		
19291	UBI LEASING SPA	3			3
19312	SETEFI SPA	3		3	
19514	EUROFIDI SOCIETÀ CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	3			3
32709	CREDIRAMA SPA	3		1	2
33239	MEDIOCREDITO EUROPEO	3			3
33485	PROFAMILY	3	1		2
33638	BCC LEASE SPA	3			3
36027	SIX PAYMENT SERVICES (EUROPE) SA	3			3
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONARI SPA	2		1	1
3102	ALETTI & C BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	2	1		1
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	2			2
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	2			2
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA SPA	2	1		1
3393	BANCA SVILUPPO ECONOMICO SPA	2	1		1
3566	CITIBANK NA	2			2
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2			2
5023	BP DI SVILUPPO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2			2
5037	BANCA POPOLARE DELLE PROVINCE CALABRE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	1	1	
5156	BANCA DI PIACENZA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	1		1
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO SPA	2			2
5392	BANCA DELLA CAMPANIA SPA	2	1		1
5484	BANCA POPOLARE DI CIVIDALE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2		1	1
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	1	1	
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	1	1	
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2		1	1
6045	CR DI BOLZANO SPA	2			2
6085	CR DI ASTI SPA	2	1		1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
6145	CARIFANO SPA	2	1		1
6150	CR DI FERMO SPA	2		1	1
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	2		1	1
7073	BANCA ROMAGNA COOP. CREDITO COOP. ROMAGNA CENTRO E MACERONE SOCIETÀ COOP.	2			2
7075	CREDIUMBRIA BCC SOCIETÀ COOP.	2			2
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1		1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI SOCIETÀ COOP.	2			2
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1		1
8338	BCC DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI SOCIETÀ COOP.	2			2
8342	BCC DI AQUARA SOCIETÀ COOP.	2			2
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) SOCIETÀ COOP.	2		1	1
8453	BCC DI CARUGATE E INZAGO SOCIETÀ COOP.	2			2
8491	BCC DI CIVITANOVA MARCHE E MONTECOSARO SOCIETÀ COOP.	2	1		1
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1		1
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2		1	1
8575	BCC AGROBRESCIANO SOCIETÀ COOP.	2			2
8590	BANCA DEL CENTROVENETO CC SOCIETÀ COOP.	2	1		1
8623	BANCO EMILIANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1		1
8735	BCC DI POMPIANO E DELLA FRANCIACORTA SOCIETÀ COOP.	2		1	1
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SOCIETÀ COOP.	2	2		
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2		1	1
8913	BCC DELLA VALLE DEL FITALIA SOCIETÀ COOP.	2			2
8916	BANCA DI ANCONA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2			2
8931	BANCA DI VITERBO CREDITO COOP. SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	2	2		
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOP. DELLA SICILIA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOP.	2			2
8968	BCC SANGRO TEATINA DI ATESSA	2			2
19044	COMMERCIO E FINANZA SPA LEASING & FACTORING	2			2
19201	FINECO LEASING SPA	2		2	
19208	VFS SERVIZI FINANZIARI SPA	2			2
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	2			2
19342	GM FINANCIAL ITALIA SPA	2			2
19522	CONFESERFIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	2			2
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	2		1	1
32628	CON.FI.M. CONSORZIO FIDI MERIDIONALE	2		1	1
32655	BCC FACTORING SPA	2			2
32887	UNIFIN	2	2		
33360	BIEFFE5 SPA	2	1		1
41869	CONFIDITALIA CONSORZIO NAZIONALE FIDI E GARANZIE SOCIETÀ CONSORTILE PER AZIONI	2	1	1	
3009	FCE BANK PLC	1			1
3101	BANQUE PSA FINANCE SA	1		1	
3141	BANCA DI TREVISO SPA	1			1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	1	1		
3231	BANCO DESIO LAZIO SPA	1			1
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO SPA	1		1	
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	1			1
3253	BANCA FEDERICO DEL VECCHIO SPA	1	1		
3336	CREDITO BERGAMASCO SPA	1	1		
3357	BANCA A.G.C.I. SPA	1	1		
3359	BANCA PROSSIMA SPA	1			1
3374	ALTO ADIGE BANCA SPA	1			1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3385	BANCA ITB SPA	1			1
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	1		1	
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	1		
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOP.	1			1
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA SPA	1			1
6110	CR DI CARRARA SPA	1			1
6220	CR DI ORVIETO SPA	1			1
6245	BANCA CARIFE SPA	1	1		
6295	CR DI SALUZZO SPA	1			1
7062	CREDITO COOP. MEDIOCRATI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	1			1
7066	BCC DEI COMUNI CILENTANI SOCIETÀ COOP.	1			1
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
7086	BCC DELL'ADRIATICO TERAMANO SOCIETÀ COOP.	1			1
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
7107	BANCA DEL FERMANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1		
8010	CASSA RAIFFEISEN VAL BADIA SOCIETÀ COOP. GENOSSENSCHAFT	1			1
8013	CRU DI ALDENO E CADINE BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
8016	CRU ALTO GARDA BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
8086	BCC DI FALCONARA MARITTIMA SOCIETÀ COOP.	1			1
8102	CASSA RUR. VALSUGANA E TESINO BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
8120	CRU LAVIS VALLE DI CEMBRA BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
8126	BCC DI MONTEPAONE SOCIETÀ COOP.	1			1
8154	BANCA DEL CILENTO E LUCANIA SUD CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8344	BCC DI ANAGNI SOCIETÀ COOP.	1			1
8351	BANCASCIANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8354	BCC DI AVETRANA SOCIETÀ COOP.	1	1		
8375	BCC DI BASILIANO SOCIETÀ COOP.	1			1
8378	CRA BCC DI BATTIPAGLIA E MONTECORVINO ROVELLA	1		1	
8381	BCC DI BELLEGRA SOCIETÀ COOP.	1			1
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8399	CRA DI BRENDOLA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1		1	
8437	BCC DEL BASSO SEBINO SOCIETÀ COOP.	1			1
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOP.	1	1		
8441	BCC DI CARAVAGGIO SOCIETÀ COOP.	1	1		
8445	BCC DI TERRA D'OTRANTO SOCIETÀ COOP.	1			1
8446	BANCA AREA PRAESESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8452	BANCA ANNIA CREDITO COOP. DI CARTURA E DEL POLESINE SOCIETÀ COOP.	1			1
8454	BANCA CREMONESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8456	BANCA DEI SIBILLINI CREDITO COOP. DI CASAVECCHIA SOC.COOP.	1			1
8462	BCC DELLA ROMAGNA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOP.	1	1		
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8487	BCC DI CHERASCO SOCIETÀ COOP.	1			1
8492	BCC DI CITTANOVA SOCIETÀ COOP.	1			1
8514	BCC DELL'OGGIO E DEL SERIO SOCIETÀ COOP.	1	1		
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SOCIETÀ COOP.	1			1
8603	BCC DI LEVERANO SOCIETÀ COOP.	1			1
8637	BCC DEL FRIULI CENTRALE SOCIETÀ COOP.	1			1
8639	BCC DI MASIANO SOCIETÀ COOP.	1			1
8669	BANCA ALTO VICENTINO CREDITO COOP. DI SCHIO E PEDEMONTE SOCIETÀ COOP.	1	1		
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETÀ COOP.	1			1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8693	BCC DI NETTUNO SOCIETÀ COOP.	1			1
8704	BCC DI OSTRA E MORRO D'ALBA SOCIETÀ COOP.	1		1	
8716	BCC DI PALESTRINA SOCIETÀ COOP.	1			1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1		
8730	BCC DI PITIGLIANO SOCIETÀ COOP.	1			1
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SOCIETÀ COOP.	1			1
8765	BCC DI RECANATI E COLMURANO SOCIETÀ COOP.	1			1
8777	BCC DEL TUSCOLO ROCCA PRIORA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	1		
8805	FRIULOVEST BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8807	BANCA SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1		
8826	BANCA DI PESARO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8851	BANCA DI SATURNIA E COSTA D'ARGENTO CREDITO COOP.	1		1	
8866	BCC DI SIGNA SOCIETÀ COOP.	1			1
8877	BCC DI STARANZANO E VILLESSE SOCIETÀ COOP.	1			1
8885	BANCA CRAS CREDITO COOP. CHIANCIANO TERME COSTA ETRUSCA SOVICILLE	1			1
8892	BANCA DEI DUE MARI DI CALABRIA CREDITO COOP.	1			1
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SOCIETÀ COOP.	1			1
8901	BCC DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SOCIETÀ COOP.	1			1
8910	CRA DI VESTENANOVA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1			1
8919	BCC DI VEROLAVECCHIA SOCIETÀ COOP.	1			1
8965	BANCA SAN BIAGIO DEL VENETO ORIENTALE BCC SOCIETÀ COOP.	1			1
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1		
8970	BANCA DI RIMINI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1		
8982	BANCA ADRIA CREDITO COOP. DEL DELTA SOCIETÀ COOP.	1		1	
8990	BANCA SANTO STEFANO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1		
8995	BCC VALMARECCHIA NEI COMUNI DI RIMINI E VERUCCHIO SOCIETÀ COOP.	1		1	
10312	CREDITO FONDARIO SPA	1			1
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	1			1
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO MEDIOCREDITO CENTRALE SPA	1			1
19016	IFITALIA SPA	1			1
19042	CREDITECH SPA	1	1		
19129	UNICREDIT FACTORING SPA	1			1
19222	ENI ADMINISTRATION & FINANCIAL SERVICES SPA (ENI ADFIN)	1		1	
19257	SARDALEASING SPA	1			1
19298	CREDEMLEASING SPA	1		1	
19419	SOFIM-GEFINA SPA	1			1
19501	FIN SARDEGNA SOCIETÀ COOP.	1		1	
19533	CONFIDI FIDEO CONFCOMMERCIO SUD SOCIETÀ COOP.	1			1
26627	UNIONCOOPFIDI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	1		
27019	COFINTRADE	1	1		
27633	CONFIDI ROMAGNA E FERRARA SOCIETÀ COOP.	1			1
31215	SOFITAL LEASING	1			1
31429	CONSORZIO FRA COOPERATIVE DI GARANZIA FIDI ASSOCIAZIONI AUTONOME	1	1		
31517	CASSA MUTUA DI ASSISTENZA E PREVIDENZA	1			1
31839	FIPRI	1			1
32083	IVECO FINANZIARIA SPA	1			1
32833	A-LEASING SPA	1			1
32872	CREDIT AGRICOLE LEASING ITALIA CALIT	1			1
32946	HETA ASSET RESOLUTION ITALIA	1		1	
32954	SIRIOFIN	1		1	
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	1	1		
33151	QUINTOITALIA	1			1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
33173	NON PERFORMING LOANS SPA IN LIQUIDAZIONE	1			1
33187	CENTROFIDI TERZIARIO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1			1
33275	FERRARI FINANCIAL SERVICES	1	1		
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	1	1		
33449	FINANZIARIA FAMILIARE	1	1		
33508	ISP OBG	1			1
33509	IMPRESA & FACTOR	1	1		
33700	M.C. FAMILY	1			1
33701	M3 GROUP	1			1
33713	CENTOTRENTA SERVICING SPA	1			1
33715	CARIPARMA OBG SRL	1		1	
36020	SMARTIKA SPA	1			1
36040	INTERCARD FINANCE AD	1	1		
41705	CONFIDI ITALIA PMI	1	1		
99998	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	33	6	8	19
	TOTALE	10.450	4.315	2.784	3.351

Tavola 9

Intermediari inadempienti

ABI	Denominazione	2015		2014	
		Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)	Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)
31020	COGES SPA	20	87	31	94
33091	LIBRA FINANZIARIA	4	100	4	100
3051	BARCLAYS BANK PLC	4	0,5	2	0,5
32062	RACES FINANZIARIA	3	13	22	100
33550	DYNAMICA RETAIL	3	27	4	44
8812	BANCA DI FORMELLO E TREVIGNANO ROMANO DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	100		
33509	IMPRESA & FACTOR SPA	1	100		
27816	CONSORZIO GARANZIA FIDI CONFIDI CENTRALE CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1	100		
31393	COFIMAR			6	100
41996	CONFIDI ISTITUTO DI GARANZIA ITALIA CONFIDI EX ART. 155.4 TUB			3	100
26620	ETICOFIDI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI			1	100
33151	QUINTOITALIA SPA			1	100
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA			1	1,5
19312	SETEFI SPA			1	100
29812	ASCOMEDITERRANEA CONFIDI EX ART. 155.4 TUB			1	100
31949	KENT FINANZIARIA			1	100
	TOTALE	37		78	

**Ricorsi decisi per gruppo bancario:
primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno**

ABI Capogruppo	Denominazione	Decisi	Esito			Tasso di soccombenza (%)
			Accolti	Cessati	Respinti	
3111	GRUPPO UNIONE DI BANCHE ITALIANE	1.197	792	219	186	84
2008	GRUPPO UNICREDIT	772	200	193	379	51
3069	GRUPPO BANCARIO INTESA SANPAOLO	762	126	335	301	60
10631	GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	434	278	58	98	77
5035	GRUPPO BANCARIO VENETO BANCA	343	199	95	49	86
1005	GRUPPO BANCARIO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	323	130	70	123	62
3263	GRUPPO BANCARIO IBL BANCA	287	150	120	17	94
5387	GRUPPO BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA	273	74	51	148	46
1030	GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA	259	64	79	116	55
5034	GRUPPO BANCO POPOLARE	171	46	29	96	44

Note metodologiche

Ai fini del calcolo dell'importo riconosciuto ai clienti nell'anno, sono presi in considerazione solo i ricorsi accolti a fronte dei quali ai ricorrenti è stato riconosciuto un importo. Sono pertanto esclusi i ricorsi accolti per i quali i Collegi hanno accertato un diritto del ricorrente e i ricorsi per i quali il Collegio ha disposto il ricalcolo, da parte dell'intermediario, dell'importo da riconoscere.

Per “ricorsi ricevuti” si intendono quelli pervenuti al sistema stragiudiziale. Per il 2015 sono prese in considerazione le istanze presentate dal 1° gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.

I dati relativi al 2014 fanno riferimento al periodo 1° gennaio 2014-31 dicembre 2014. Eventuali disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2014 sono dovuti a rettifiche e a integrazioni.

Per la provenienza dei ricorsi si fa riferimento al domicilio dichiarato nel ricorso. Per il numero degli abitanti delle aree geografiche di competenza dei Collegi, delle regioni e delle province sono considerati i dati dell'intera popolazione residente, aggiornati al 1° gennaio 2015 (fonte Istat).

Per l'età del ricorrente è presa in considerazione l'età al momento della presentazione del ricorso.

L'articolazione per oggetto del ricorso segue il sistema di classificazione dei ricorsi attualmente in uso presso le Segreterie tecniche.

Sono imputati alla tipologia “istituti di pagamento” gli operatori che al 31 dicembre 2015 risultano iscritti solo all'albo degli istituti di pagamento. Gli operatori ibridi finanziari, iscritti alla data del 31 dicembre 2015 anche nell'elenco speciale degli intermediari finanziari, confluiscono nella tipologia “finanziaria ex art. 107 TUB”.

Per “ricorsi inammissibili” si intendono quelli che sono stati dichiarati tali dal Presidente del Collegio, in applicazione delle disposizioni ABF. Si tratta di ricorsi che, sulla base di elementi univoci, sono risultati estranei alla competenza del sistema stragiudiziale o mancanti di uno dei requisiti previsti per la regolare instaurazione della procedura. Per “ricorsi estinti” si intendono quelli che, in applicazione delle medesime disposizioni, sono stati archiviati a cura delle Segreterie tecniche a seguito della rinuncia del ricorrente.

Gli esiti dei ricorsi decisi sono classificati in:

- a) “accolti”, ossia i ricorsi decisi con una pronuncia che, anche solo in parte, accoglie le domande del cliente;
- b) “cessati”, ossia i ricorsi per i quali il Collegio ha dichiarato, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere;
- c) “respinti”, che comprendono i ricorsi che il Collegio ha rigettato o non ha potuto decidere nel merito poiché ne ha accertato una causa di irricevibilità.

Per ricorsi con “esito favorevole al ricorrente” si intendono quelli accolti o cessati. Per ricorsi con “esito sfavorevole al ricorrente” si intendono quelli respinti.

I ricorsi contenenti due domande, una delle quali sia stata dichiarata “cessata”, si considerano accolti o respinti sulla base della decisione di merito assunta sulla domanda rimanente.

Per “ricorsi decisi” si intendono tutti i ricorsi che, a prescindere dalla data di presentazione, sono stati decisi dai Collegi nelle riunioni tenute nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2015 e il 31 dicembre 2015.

Per le tavole riguardanti gli elenchi nominativi degli intermediari interessati dai ricorsi:

- a) il computo per singolo intermediario dei ricorsi ricevuti è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi presentati nell’anno 2015);
- b) il computo per singolo intermediario dei ricorsi decisi è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi decisi nell’anno 2015, anche a fronte di ricorsi ricevuti nel periodo precedente). Vi rientrano le pronunce adottate nell’ultima parte dell’anno, per le quali al 31 dicembre 2015 non era stato ancora comunicato il testo alle parti;
- c) in caso di ricorso unico, ma presentato e deciso contemporaneamente nei confronti di due intermediari, lo stesso è sdoppiato e imputato separatamente a ciascun intermediario, secondo i criteri temporali sopra indicati;
- d) nell’attribuzione ai singoli intermediari dei ricorsi ricevuti e decisi si fa riferimento alla situazione giuridica – compresa l’iscrizione in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d’Italia – esistente alla data di presentazione del ricorso. In caso di cambi di denominazione intervenuti in corso d’anno è riportata la denominazione dell’intermediario al 31 dicembre 2015;
- e) nell’attribuzione ai singoli gruppi bancari dei ricorsi decisi si fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate esistente alla data di presentazione del ricorso;
- f) in caso di fusioni perfezionate nel corso del 2015, i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell’operazione sono imputati al soggetto incorporato; quelli pervenuti dopo tale data sono imputati al soggetto incorporante;
- g) per i confidi di cui all’art. 155, comma 4, TUB (testo attualmente in vigore, in attesa che si completi l’iter della riforma avviata con il D.lgs. 141/2010), nella colonna “ABI” è riportato il numero di iscrizione nella relativa sezione separata dell’elenco generale degli intermediari finanziari.

**COMPOSIZIONE DEI COLLEGI TERRITORIALI
E DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO
(al 15 giugno 2016)**



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Roma

Componenti scelti dalla Banca d'Italia

Presidente

dott. Maurizio Massera

Componente designato dal Cons. naz. consumatori e utenti (ricorsi di clienti consumatori)

prof. avv. Maddalena Rabiti

Membri supplenti

avv. Chiara Petrillo

prof. avv. Marco Marinaro

prof. avv. Stefano Cherti

Componente designato dalle associazioni di categoria (ricorsi di clienti professionisti/imprenditori)

prof. avv. Claudio Colombo

Membri supplenti

avv. Laura Prosperetti

dott. Roberto Montesi

Componenti designati dall'organismo rappresentativo degli intermediari (Conciliatore Bancario Finanziario)

prof. avv. Saverio Ruperto

Membri supplenti

prof. avv. Andrea Nervi

prof. Massimo Caratelli

avv. Raffaele Cappiello

avv. Enrico Granata

prof. avv. Vincenzo Meli

Membri supplenti

avv. Massimiliano Silveti

prof.ssa Ilaria Pagni

prof. Fernando Greco

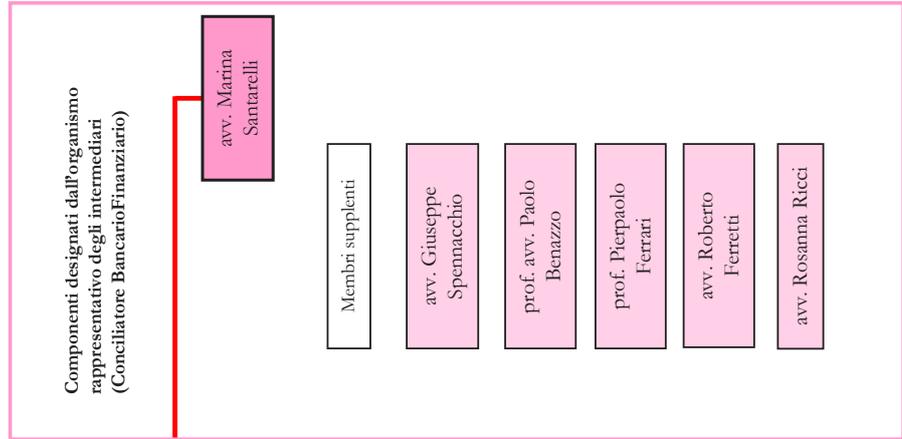
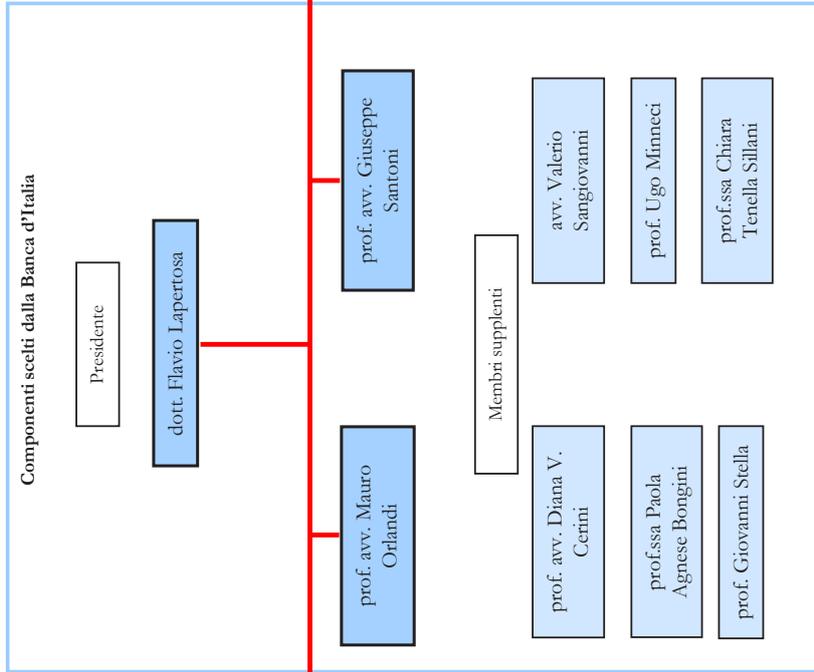
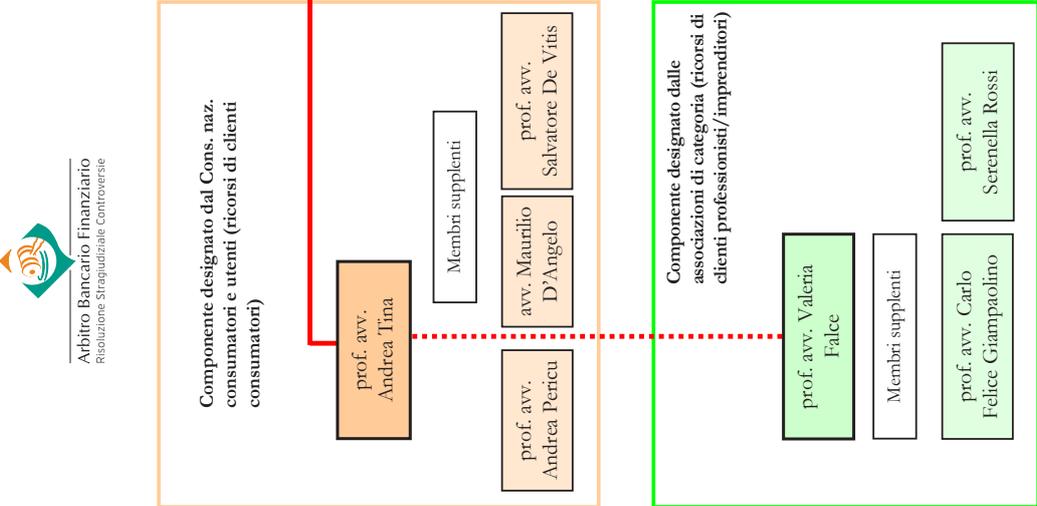
prof.ssa Maria Cecilia Paglietti

prof. Alberto Franco Pozzolo

prof. avv. Maurizio Scuito

prof. avv. Giuseppe Recinto

Collegio di Milano



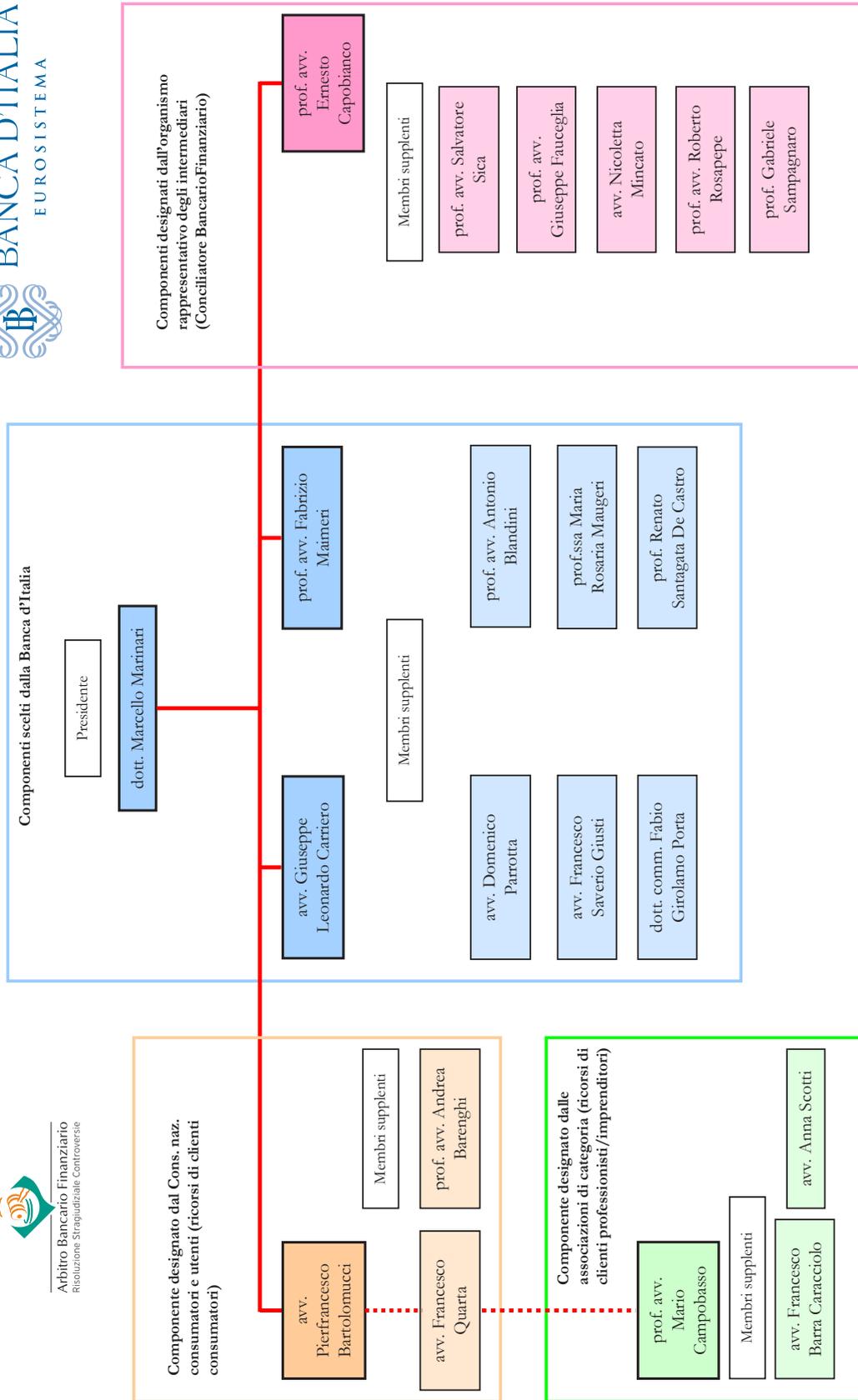
Collegio di Napoli



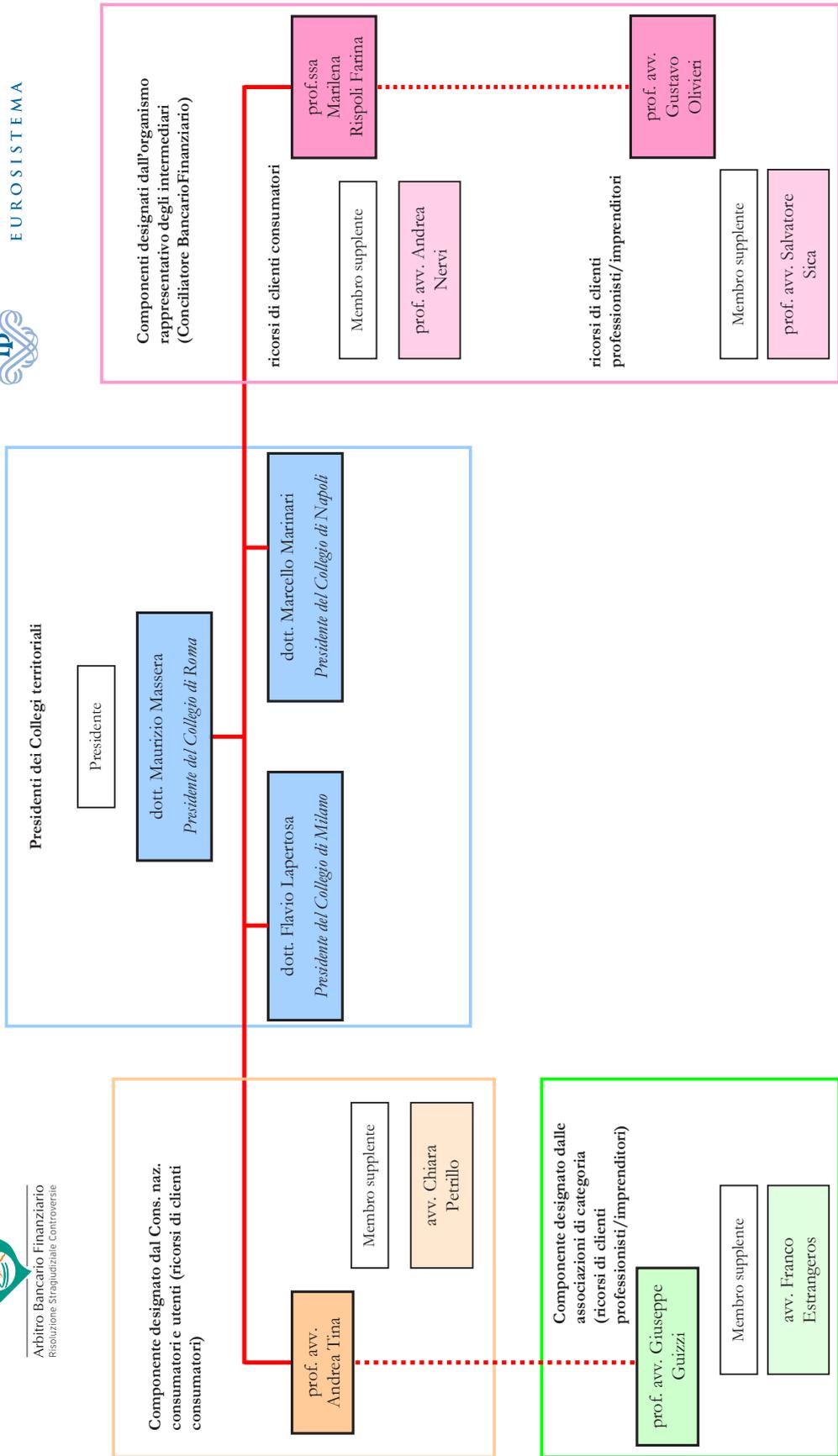
BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



Collegio di coordinamento (anno 2015)



Collegio di coordinamento (anno 2016)

